



Universidad
Norbert Wiener

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

Trabajo Académico

Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio
de emergencia de un hospital nivel III de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Guzman Rios, Elizabeth Mercedes

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1304-7620>

Asesor: Mg. Gamarra Bustillos, Carlos

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0487-9406>

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, Elizabeth Mercedes Guzman Rios 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 LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NIVEL III DE LIMA, 2025”** Asesorado por el docente: Dr Gamarra Bustillos Carlos DNI 04015847 ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0487-9406> tiene un índice de similitud de 12 % con código OID: 14912:521057974 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
 Elizabeth Mercedes Guzman Rios
 DNI: 45403818



.....
 Firma
 Carlos Gamarra Bustillos
 DNI: ...04015847

Lima, 31 de Octubre de 2025

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo a mis familiares quienes me brindaron su apoyo constante e incondicional a lo largo de mi formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, encaminarme el día a día por su protección, bendición y en mi crecimiento profesional, expreso también mi gratitud a los docentes por sus valiosas sugerencias y su respaldo para lograr mis metas, así como los docentes que me guiaron a lo largo de mi especialidad.

JURADO

Presidente : Dr. Jose Gregorio Molina Torres

Secretario : Mg. Sofia Del Carpio Florez

Vocal : Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos

INDICE

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Jurados | v |
| Indice | vi |
| Resumen | xi |
| Abstract | x |
| 1.EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1.Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2.Formulacion del problema | 3 |
| 1.2.1. Problema general | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 3 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general | 4 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 4 |
| 1.4. Justificación de la investigación | 4 |
| 1.4.1. Teórica | 4 |
| 1.4.2. Metodológica | 5 |
| 1.4.3. Practica | 5 |
| 1.5.Delimitación de la investigación | 6 |
| 1.5.1. Temporal | 6 |
| 1.5.2. Espacial | 6 |
| 1.5.3. Población o unidad de análisis | 6 |

| | |
|--|----|
| 2. MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes | 7 |
| 2.2. Bases teóricas | 11 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 16 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 16 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 16 |
| 3. METODOLOGÍA | 18 |
| 3.1. Método de la investigación | 18 |
| 3.2. Enfoque de la investigación | 18 |
| 3.3. Tipo de investigación | 18 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 18 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 19 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 21 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 22 |
| 3.7.1. Técnica | 22 |
| 3.7.2. Descripciones de instrumentos | 22 |
| 3.7.3. Validación | 24 |
| 3.7.4. Confiabilidad | 24 |
| 3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos | 25 |
| 3.9. Aspectos éticos | 26 |
| 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS | 28 |
| 4.1. Cronograma de actividades | 28 |
| 4.2. Presupuesto | 29 |

| | |
|--|----|
| 5. REFERENCIAS | 30 |
| 6. ANEXOS | 41 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 41 |
| Anexo 2: Instrumentos | 42 |
| Anexo 3: Ficha técnica | 47 |
| Anexo 4: Formato de consentimiento informado | 49 |
| Anexo 5: Informe de originalidad | 61 |

RESUMEN

La labor de profesional de enfermería es esencial en las estrategias de prevención de enfermedades y promoción de la salud. Del mismo modo, garantiza una atención segura y de alta calidad representando representa un factor clave para lograr mejoraras significativas en las condiciones de salud de la población, sim embargo en el contexto actual, diversos obstáculos dificultan el cumplimiento de los estándares establecidos en la práctica del cuidado. **Objetivo:** “Determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III Lima, 2025”. **Metodología:** Se empleará método hipotético deductivo, con un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, diseño no experimental, transversal y de nivel correlacional. Población estará conformada por 175 pacientes atendidos en la unidad de emergencia. Como técnica se aplicarán dos encuestas utilizando instrumentos previamente validado: uno desarrollado por Chambi y otro por Patricia Larson, adaptado posteriormente por Sepúlveda Carrillo en 2021, Ambo instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos considerándose aplicable. La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, arrojando un valor de $\alpha = 0.897$, la cual indica una alta consistencia interna en la medición de variables politómicas. Tras la recolección precisa de datos, se procederá a su codificación análisis mediante el software estadístico SPSS versión 27, en dos etapas. Para evaluar la relación entre las variables se utilizará la prueba estadística Rho Spearman.

Palabra clave: Calidad, paciente, cuidado, satisfacción, emergencia,

ABSTRACT

The work of nursing professionals is essential in strategies for disease prevention and health promotion. Likewise, providing safe and high-quality care represents a key factor in achieving significant improvements in the population's health conditions. However, in the current context, various challenges hinder compliance with the standards established in nursing care practice.

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency care of a level III hospital in Lima, 2025. **Methodology:** A hypothetical-deductive method will be used, with a quantitative approach of applied type, non-experimental, cross-sectional design, and correlational level. The population will consist of 175 patients treated in the emergency unit. Two surveys will be applied using previously validated instruments: one developed by Chambi and another by Patricia Larson, later adapted by Sepúlveda Carrillo in 2021. Both instruments were validated through expert judgment and considered applicable. The reliability of the instruments was assessed using Cronbach's Alpha coefficient, yielding a value of $\alpha = 0.897$, indicating high internal consistency in measuring polytomous variables. After the precise collection of data, it will be coded and analyzed using SPSS version 27 in two stages. To evaluate the relationship between the variables, Spearman's Rho statistical test will be used.

Keywords: Quality, patient, care, satisfaction, emergency.

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Una de las principales preocupaciones contemporáneas en el ámbito de la salud está vinculada con la inadecuada calidad de los cuidados de enfermería que tiene repercusiones directas en la satisfacción del paciente(1). La insatisfacción producto de la calidad percibida, es una situación negativa presente tanto en países desarrollados y no desarrollados. En países como Estados Unidos y países en Europa, los bajos índices de la calidad de la atención de la enfermería oscila entre un 11.0% y 47.0%, reflejando una situación compleja de abordar(2).

De acuerdo con lo reportado en 2025 por la Organización Mundial de la Salud (OMS), existe gran preocupación por la calidad de atención sanitaria, y por ende respecto de la enfermería. Según la información proporcionada, los datos demuestran deficiencias en la calidad de la atención ya que cada año fallecen entre 5.7 y 8.4 millones de pacientes de países denominados de bajo y mediano ingreso, además la gestión inadecuada de la calidad de atención ha provocado el 60.0% de pérdidas de vida por afecciones no intervenidas medicamente. Esta situación también se observa en países de altos ingresos en los que se ha reportado que el 10.0% de pacientes ha sufrido daños durante su permanencia hospitalaria, por lo que ha generado un panorama lleno de desconfianza, malestar e insatisfacción con la atención(3).

Así también, según lo publicado por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), se ha identificado una reducción en el número de profesionales de enfermería reportando que en la actualidad existen 7.4 millones de profesionales en instituciones de salud en América lo que representa el 63.0% de la fuerza laboral. Además, de acuerdo con el informe sobre la Situación de la Enfermería en el Mundo 2025, en la actualidad se gradúan 24 enfermeros por

cada 10 000 habitantes lo que refleja un gran desafío para cubrir las demandas de la atención y ofrecer los cuidados de calidad requeridos por los pacientes(4).

En una investigación efectuada en un hospital de Etiopía se reportó deficiencias en la calidad de la atención ejecutada por el equipo de enfermeros, las cuales evidenciaron los niveles de insatisfacción reportados por los usuarios. La investigación reveló que el 57.7% de pacientes encuestados se mostraron insatisfechos con la cantidad limitada de tiempo que las enfermeras proporcionaron en la atención de salud, además el 49.9% de pacientes mostraron insatisfacción al solicitar atención de la enfermera. Así también, el 59.5% de pacientes se mostraron inconformes con la información de salud proporcionada. Estos hallazgos revelan deficiencias en la atención de la enfermería en los aspectos emocionales, comunicativos y de empatía(5).

Esta realidad fue abordada en un estudio efectuado en doce países europeos, en los que se demostró que mientras más era extendida la hora laboral y superior a doce horas, más se asociaba con la deficiente calidad de los cuidados de enfermería, puesto que la sobre actividad reduce las capacidades del personal de enfermería afectando la atención de los pacientes (6).

En un estudio efectuado en Argentina, se reportó que el 53.0% de pacientes encuestados consideraron de inadecuadas la organización del servicio de guardia de las enfermeras, el 81.0% de encuestados reportaron que los enfermeros no se presentan o identifican, además, el 49.0% de informantes coincidieron en reportar largas esperas para la atención, repercutiendo en su satisfacción (7).

En el colegio de enfermeros del Perú, reporta una membresía superior a los 106 mil profesionales, de los cuales únicamente 1,641 cuenta con formación especialidad; Esta proporción evidencia una limitada disponibilidad de personal con competencias avanzadas, lo que representa un desafío para la mejora continua en la calidad del cuidado del enfermero (8).

Una situación comparable se representa en el hospital de Huaral, donde, según lo reportado por la defensoría del pueblo, la limitada disponibilidad de profesionales de enfermería en el área de emergencia se ve agravada por la carencia de insumos y equipos clínicos, esta combinación de factores impide ofrecer cuidados enfermeros con estándares adecuados de calidad, generando respuestas de insatisfacción entre los usuarios que acuden a dicho servicio (9).

En una investigación efectuada en un hospital nacional de Lima, se reportó que a pesar de que los pacientes encuestados consideraron favorable la calidad de los cuidados de enfermería, el 35.0% de los pacientes han considerado deficiente la dimensión confort durante la estancia en el servicio de emergencia, lo que implica una serie de desafíos para brindar una atención adecuada a las necesidades básicas de los pacientes y de otras consideraciones que tienen repercusión en la satisfacción del paciente(10).

Por otra parte, en la relación con la calidad de cuidados de enfermería un 53.3% de atención de calidad percibieron una atención nivel alto, mientras el 46.7% de un nivel medio. En cuanto el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en emergencia el 86.7% manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, frente a un 13.3% que expresaron insatisfacción por la atención brindada donde se manifiesta deficiencia recibida de la atención de enfermería (11).

Esta problemática en la unidad de emergencia de un nosocomio nivel III del distrito de Lima, lugar donde se llevará concluir la presente investigación se ha notado que los pacientes con frecuencia se muestran insatisfechos respecto a los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Los pacientes expresan sus molestias porque en ocasiones llaman a la enfermería para pedir algo y no se les ha hecho caso o quieren alguna información o una explicación clara y no se le ha proporcionado una comunicación efectiva. Además, los

enfermeros se han mostrado poco empáticos por lo que no se establece confianza entre el paciente y enfermero.

Debido a todas estas circunstancias se ha formulado el siguiente problema de investigación:

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital nivel III de Lima, 2025?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la dimensión humana de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital nivel III?

¿Qué relación existe entre la dimensión segura de la calidad de los cuidados de enfermería la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital nivel III??

¿Qué relación existe entre la dimensión continua de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital nivel III??

¿Qué relación existe entre la dimensión oportuna de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital nivel III??

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del área de emergencia de un hospital nivel III.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del área de emergencia de un hospital nivel III.
- Establecer la relación entre la dimensión segura de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del área de emergencia de un hospital nivel III.
- Establecer la relación entre la dimensión continua de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del área de emergencia de un hospital nivel III.
- Establecer la relación entre la dimensión oportuna de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del área de emergencia de un hospital nivel III.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

El presente estudio tiene sustento teórico porque aborda un tema relevante el cual presenta vacíos en el conocimiento porque las investigaciones se han enfocado en los servicios y en la atención de la salud, y no les han asignado una preferencia a los cuidados de la enfermería tanto en calidad como en satisfacción. Para dar mayor soporte teórico la

investigación cuenta con el aporte de teorías relacionadas con la calidad y satisfacción de los cuidados, así como las principales teorías de la enfermería y del ámbito de la salud entre las que destacan la teoría de los cuidados de Swanson, centrado por la atención brindado por el personal de enfermería, asimismo también la teoría de la evaluación de la calidad de Donabedian, donde se aborda la calidad de los servicios de salud y su prestación; y la teoría del cuidado de Benner, que hace referencia a la excelencia en los cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Así mismo, se ha considerado el modelo de interacción de Cox, el profesional de enfermería tiene la responsabilidad de evaluar conductas relacionadas con la salud del paciente, considerando la percepción y satisfacción del usuario como criterio esencial para medir la calidad de la atención recibida. Todo este incremento del conocimiento será útil para investigadores que requieran de base para sus investigaciones relacionadas a estos temas.

1.4.2 Metodológica

La investigación cuenta con sustento metodológico, porque el empleo del enfoque cuantitativo a nivel correlacional permite verificar la relación de las variables a partir del cual se establecen estrategias para mejorar la problemática identificada. Para ello, este estudio se apoya de la utilización de instrumentos que cuentan con validez y confiabilidad reportadas por sus propios autores, lo que enriquece la calidad de los hallazgos.

1.4.3 Practica

La presente investigación se sustenta por las implicancias prácticas relevantes para la población de estudio, ya que, al analizar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente, dicho análisis permite identificar como interactúan estas variables y la influencia que ejercen entre sí. En este marco, se reconoce que optimizar la calidad de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería impacta positivamente en la percepción y satisfacción del usuario. En consecuencia, los hallazgos obtenidos serán

fundamentales para diseñar estrategias que contribuyan al fortalecimiento y mejora continua de la atención en enfermería.

1.5 Delimitaciones de investigación

1.5.1 Temporal

El desarrollo de esta investigación se ha planificado para llevarse a cabo entre los meses de junio y setiembre del 2025.

1.5.2 Espacial

El estudio se realizará en el entorno clínico de la unidad de emergencia de un hospital nivel III.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población seleccionada para esta investigación estará conformada por los usuarios que reciben atención en el servicio de emergencia de un hospital nivel III.

2. MARCO TEÓRICO

2. Antecedentes

2.1.1. A nivel internacional

Sedighi et al.(12), el 2025 en Irán, realizaron un estudio con el objetivo de “analizar la conexión entre el cuidado del personal de enfermería, la confianza del paciente en el personal de enfermería y su lealtad”. Para concretar dicha investigación, se abordó cuantitativamente con un diseño transversal y una muestra de 196 pacientes. Como resultados principales de esta investigación se reportaron correlaciones significativas según Sig. < 0.05 entre la confianza hacia el personal de enfermería y la lealtad del paciente, así como también entre el cuidado proporcionados y la lealtad del paciente. Llegando a la conclusión que los cuidados del personal de enfermería representan un factor clave que incide en la confianza hacia ellos y que repercute en la lealtad del paciente.

Al-Zaru y Al-Dwairi(13), el 2023 desarrolló una investigación en Jordania con el objetivo de “determinar la relación entre la percepción de la enfermedad, el apoyo social percibido y la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería”. La metodología abordada corresponde al enfoque cuantitativo de nivel descriptivo-correlacional y la muestra la integró 275 pacientes. Los resultados de este estudio han revelado una percepción moderada respecto del apoyo social recibido y la satisfacción con los cuidados fue descrita como buena y muy buena con puntajes promedio de 3.44 de 5. Por otro lado, la correlación fue significativa según Sig. < 0.05 entre el apoyo social percibido y la satisfacción del paciente.

Alharbi et al.(14), el 2022 en un hospital de Arabia Saudita, realizaron una investigación con el objetivo de “evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería”. Dicha investigación se realizó según el enfoque cuantitativo y descriptivo, con

una muestra de 238 pacientes. En cuanto a los resultados, se reportó asociaciones significativas entre la satisfacción y los niveles educativos, así también entre la satisfacción y el apoyo social familiar recibido. Concluye esta investigación precisando que los pacientes que consideraron alta su satisfacción son quienes tuvieron mejores expectativas y estuvo asociada al nivel educativo, al apoyo de la familia y otros factores.

Sutiyarsih y Setyaningsih(15), el 2021 en Indonesia, efectuaron una investigación con la finalidad de “analizar la relación entre la calidad del servicio de enfermería y el servicio en el cuidado de enfermería hacia la satisfacción de los pacientes”. A partir de este propósito, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, empleando un diseño transversal, correlacional y con control y se trabajó con una muestra de 66 usuarios. Como resultados se reportó una calidad adecuada de la atención de la enfermería, además del resultado inferencial la correlación $r = 0.240$ fue significativa con $\text{Sig.} < 0.05$, Estos resultados permitieron concluir que existe una relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario, lo que evidencia que una mayor calidad en los cuidados se asocia con un mayor grado de satisfacción por parte de los usuarios.

Farías(16), el 2021 en un hospital de Argentina, efectuó un estudio con el objetivo de “determinar nivel de satisfacción sobre calidad de atención y cuidado de enfermería”. La metodología empleada en este estudio correspondió al enfoque cuantitativo descriptivo y prospectivo, siendo su muestra 53 pacientes del servicio de emergencia. En cuanto a los hallazgos, se reportó que un 49.0% de pacientes considera como no adecuado la espera por la atención, además, el 53% de encuestados consideraron como desfavorable la organización del servicio de guardia y el 81.0% de informantes percibieron como no adecuado la identificación del personal de enfermería. Concluyeron esta investigación señalando que existe asociación significativa entre algunos factores como las estrategias de organización y estructura en la guardia con la satisfacción del paciente.

2.1.2. A nivel nacional

Sánchez et al.(17), el 2024 en Lima, desarrollaron una investigación a fin de “Analizar la experiencia y la satisfacción con los cuidados de enfermería percibidas por pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia en un hospital de nivel III de Perú”. Dicha investigación metodológicamente fue cuantitativa y tuvo un alcance correlacional. La muestra que participo del estudio se conformó por 130 pacientes asistidos en el servicio de emergencia. Los reportes descriptivos revelaron mala experiencia según el 52.08% de pacientes e insatisfacción con los cuidados según el 54.62%; y de los reportes inferenciales analizadas mediante Chi cuadrado revelaron asociaciones estadísticas entre factores como la edad, el nivel socioeconómico y la estancia hospitalaria con la satisfacción de los pacientes. Por lo que concluyeron que los pacientes que tuvieron mala experiencia con la atención son quienes manifestaron más insatisfacción.

Ramírez y Urure (18), el 2023 en Ica, abordaron una investigación con el propósito de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados”. Dicha investigación tuvo un carácter cuantitativo y se basó en el diseño correlacional, teniendo como muestra a 147 pacientes intervenidos postoperados. Los hallazgos indicaron que el 49.0% de pacientes consideraron como regular la calidad del cuidado, mientras que el 46.3% de encuestados mostraron satisfacción regular; además, la correlación $Rho = 0.493$ fue significativa según $Sig. < 0.05$, lo que permite concluir que una mejora en la calidad del cuidado de enfermería influye de manera directa en el aumento del nivel de satisfacción del paciente.

Rodríguez y Arevalo (19), el 2023 en Lima, abordaron una investigación con la intención de “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la

satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia”. Esta investigación fue abordada cuantitativamente bajo el diseño no experimental correlacional. Como muestra la integraron 105 pacientes del Servicio de Emergencia. Entre los principales hallazgos se identificó el 53.3% de los participantes calificaron la atención de enfermería como excelencia, en tanto el 86.7% manifiesta un nivel elevado de satisfacción. Por otro lado, $Rho = 0.307$ con $Sig. < 0.05$, lo que evidencia que una mejor calidad en el cuidado de enfermería está directamente vinculada con un aumento en la satisfacción del paciente.

Narváez(20), el 2023, en Lima, desarrolló una investigación con el objetivo de “encontrar la correspondencia entre la calidad del cuidado entregado por las enfermeras y la satisfacción del usuario”. La metodología aplicada fue cuantitativa de diseño no experimental y correlacional, en el que tuvo como muestra a 110 pacientes. En cuanto a los hallazgos, el 86.4% de encuestados percibieron como buena la calidad de los cuidados y el 89.1% de informantes consideraron como bueno el nivel de satisfacción. Por otro lado, $Rho = 0.564$ con $Sig. < 0.05$, lo que confirma que una mayor calidad en la atención de enfermería se asocia directamente con un incremento en la satisfacción del usuario.

León y Arévalo(21), el 2023 en Lima, efectuaron una investigación a fin de examinar la relación entre la calidad de la atención del enfermero y la satisfacción del paciente. Por tal motivo, el estudio fue encaminado cuantitativamente con un diseño no experimental descriptivo, siendo su muestra 93 pacientes atendidos en un hospital de Lima en el área de emergencias, cuyos resultados descriptivos dieron cuenta de que el 69.9% de encuestados reportaron un buen nivel en la calidad de la atención y el 65.6% reportaron estar satisfechos con la atención recibida. Además, el resultado inferencial arrojó una correlación $Rho = 0.606$ con $Sig. < 0.05$, por lo que concluyeron que las variables se relacionan positivamente y por lo tanto, una mejora en la calidad de la atención, conlleva una mejora en la satisfacción.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de los cuidados de enfermería

2.2.1.1 Conceptualización de la calidad de los cuidados de enfermería

La calidad de los cuidados de enfermería es un estándar de desempeño de la atención de la enfermería que implica la acción sistemática, oportuna, pertinente y continua de proporcionar la atención integral al paciente que abarca los factores básicos de la atención, la comunicación y aspectos emocionales en respuesta a las demandas y necesidades de los pacientes(22).

La calidad de los cuidados de enfermería constituye un sistema de evaluación de atributos o cualidades profesionales de la enfermería en relación con los cuidados que proveen a los pacientes para los cuales despliegan habilidades que combinan lo técnico con lo humano incluyendo aspectos cognitivos, emocionales e interpersonales, por lo que la empatía y otras habilidades blandas son fundamentales para la atención terapéutica(23).

La calidad de los cuidados también ha sido concebida como un proceso integral vinculado con la efectividad de dimensiones que integran los saberes actualizados de los enfermeros, las prácticas de cuidados y atención que brindan en base a consideraciones filosóficas de la enfermería para lograr resultados positivos que favorezcan la salud y satisfacción de los pacientes(24).

La calidad con los cuidados de enfermería es el grado de valoración de los cuidados que son medidas o cuantificadas desde la percepción y satisfacción de los pacientes en base a un conjunto de experiencias suscitadas por los pacientes como son la incidencia de las competencias humanas y profesionales de los enfermeros destacando cualidades empáticas, éticas y otras habilidades de interacción(25).

La calidad en los servicios de la enfermería se entiende como un parámetro asistencial, que contempla una prestación integral y eficiente del profesional de enfermería centrada en el paciente y enfocada en la atención oportuna, lo que supone atender al paciente cuando lo necesite. Además, se considera que la atención es personalizada, lo que implica la pertinencia en la respuesta a las necesidades de los pacientes. Del mismo modo, y no menos importante se precisa de una atención humanizada, el cual refiere a la interacción enfermera-paciente que se caracteriza por ser empática, cálida y con respeto. Así también, el cuidado de enfermería requiere de ser continua, sostenida y coordinada, lo que conlleva al tratamiento del paciente durante todas las fases de la intervención(26).

2.2.1.2 Teorías vinculadas con la calidad del cuidado de enfermería

Teoría de los cuidados de Swanson

Esta teoría desarrollada por Swanson, precisa los cuidados de enfermería en base a 5 fases. La primera denominada conocer, lo que implica que el personal de enfermería debe conocer al paciente en diversos aspectos relacionados a la persona. La segunda corresponde a estar con, que conlleva a la presentación del personal de enfermería como punto de partida para establecer una interacción de confianza. La tercera fase, corresponde al hacer por, lo que implica lo que es capaz de aportar la profesionalidad del enfermero en aspectos emocionales y otros vinculados a la salud del paciente. Una cuarta fase, es mantener las creencias, que significa el rol de la enfermería por ayudar a los pacientes a fortalecer las creencias, experiencias, conocimientos en favor de la salud. Finalmente, la fase posibilitar, que conlleva la educación del paciente por parte del enfermero(27).

Teoría de la evaluación de la calidad de Donabedian

Desarrollada por Donabedian, quien explica que la calidad de los cuidados apela a tres aspectos: a) el objetivo de la atención que implica maximizar el beneficio de la salud del

paciente no solo con la intención de curar sus dolencias sino a fin de generar un bienestar mayor; b) todo proceso de atención conlleva aspectos positivos como por ejemplo la recuperación de la salud o la mejora sustancial y negativos como costos emocionales y situaciones de riesgo, a los que Donabedian denomina ganancias y pérdidas; y c) la calidad como proceso, implica que no solo es la atención de la enfermería, sino todos los procesos vinculados a la salud del paciente(28).

Teoría del cuidado de la calidad de Benner

De acuerdo con esta teoría, la calidad de los cuidados de enfermería son influenciados por el nivel de experiencia del profesional enfermero y por las competencias adquiridas a lo largo de su formación, traduciéndose en una mejor capacidad para atender las demandas de los pacientes, los que requieren un cuidado de calidad(29).

2.2.1.3 Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Para evaluar la calidad de los cuidados de enfermería se optó por las dimensiones: humana, segura, continua y oportuna (30).

dimensión humana refleja el buen trato que la enfermería ofrece al paciente, implica también la atención personalizada a la que se le otorga un tiempo adecuado y se está a disposición del paciente.

segura, toma en cuenta todas las consideraciones de cuidado para proteger al paciente y evitar cualquier tipo de circunstancias que afecten a los pacientes.

Dimensión continua, es la que responde a los cuidados a lo largo del tiempo, para evitar cualquier circunstancia que afecte los cuidados.

Dimensión oportuna, implica que la atención proporcionada por el enfermero sea oportuna como por ejemplo en la medicación y otros procedimientos.

2.2.2 Satisfacción del paciente

2.2.2.1 Conceptualización de la satisfacción del paciente

Es el nivel de conformidad percibido en función de la calidad percibida por el paciente en relación con los cuidados provistos por la enfermería, lo que implica la confianza depositada por el paciente en la enfermería(31).

La satisfacción del paciente es comprendida como la percepción del proceso de la práctica de cuidados y atención del paciente que son evaluadas mediante las componentes estructural, que es relacionada con la infraestructura hospitalaria, la componente procesual, relativa al proceso de atención en la recuperación del paciente e involucra el trato hacia el paciente, la información sobre la salud y otros factores y, la componente resultado, que evalúa el resultado de la experiencia asistencial(32).

La satisfacción con los cuidados enfermeros hace referencia a la percepción de la experiencia que tienen los pacientes sobre la atención e interacción con la enfermería y de cómo esta cumple con sus necesidades y expectativas expresados en agrado y conformidad, cuyas implicancias permite ajustar los cuidados y la atención de la enfermería para cubrir las expectativas reales (33).

La satisfacción del paciente hace referencia al nivel de cumplimiento de las necesidades de atención y cuidados requeridos; así como al cumplimiento de las expectativas del paciente, lo que implica recibir un trato humano y respetuoso, además de tener una pronta atención a su salud(34).

De igual forma, la satisfacción respecto a los cuidados de enfermería hace referencia a la percepción positiva del paciente frente a la intervención del profesional de enfermería ante condiciones multidimensionales de las necesidades del paciente como son las de naturaleza física relacionadas al dolor y tratamientos, así como de las necesidades psicológicas como el manejo del estrés o la ansiedad propias de la circunstancia de la salud. De igual forma, ante las necesidades emocionales vinculadas al apoyo que necesitan en la circunstancia que experimentan, además de satisfacer necesidades sociales y espirituales(35).

2.2.2.2 Teorías vinculadas con la satisfacción con los cuidados

Modelo de interacción de Cox del comportamiento de salud del cliente

Este modelo fue desarrollado por Cox y precisa que la satisfacción del paciente constituye uno de los elementos fundamentales dentro del proceso de atención, lo cual es útil para mejorar la efectividad de los cuidados mediante intervenciones dirigidas a las prácticas de salud de los profesionales de la salud. De acuerdo con esta perspectiva, existe una relación entre el cuidado de enfermería y las necesidades de los clientes, por lo que la satisfacción se cuantifica en función de cuan comprendido está el paciente producto de su interacción con el enfermero, cuya atención y cuidados impactan en los resultados de la salud(36).

2.2.2.3 Dimensiones de la satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros

Para cuantificar esta variable, se consideró las dimensiones propuestas por Larson, quien validó el cuestionario Care-Q. Tales dimensiones fueron: accesible, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza y monitorea y hace seguimiento (37).

La dimensión accesibilidad, representa la capacidad del paciente de obtener la atención y cuidados de enfermería de manera oportuna, conforme a sus necesidades.

La dimensión explica y facilita, refiere a la capacidad de los profesionales de enfermería para proporcionar información clara y comprensible sobre el estado de salud del paciente que este dispuesto y disponible cuando el paciente lo requiera.

La dimensión conforta, es el grado en el que las acciones de la enfermería aportan al bienestar del paciente.

La dimensión se anticipa, implica la capacidad del enfermero de evaluar las necesidades del paciente para poder efectuar el cuidado de acuerdo con un plan elaborado para tal fin.

La dimensión confianza relación de confianza, es el grado de credibilidad, seguridad y certeza que el personal de enfermería transmite a los pacientes.

La dimensión monitoreo, es el seguimiento que las enfermeras realizan para mantener los cuidados en un estado óptimo respondiendo de manera adecuada a las necesidades de los pacientes.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

- **Hi:** Existe relación directa y significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia de un hospital nivel III.
- **Ho:** No existe relación directa y significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia de emergencia de un hospital nivel III.

2.3.2 Hipótesis específicas

- **HE₁:** Existe relación directa y significativa entre la dimensión humana de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia de un hospital nivel III.

- **HE₂**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión segura de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia de un hospital nivel III.
- **HE₃**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión continua de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia de un hospital nivel III.
- **HE₄**: Existe relación directa y significativa entre la dimensión oportuna de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia de un hospital nivel III.

3. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se empleará el método hipotético deductivo. Dicho método enfatiza el planteamiento de hipótesis que se verifican a posteriori(38).

3.2 Enfoque de la investigación

La presente investigación el enfoque con el cual se abordará la problemática tendrá naturaleza cuantitativa. Dicho enfoque se caracteriza por la objetividad en la que se investiga, las hipótesis que se verifican tienen el soporte empírico y se comprueban mediante aplicación de estadísticas(39).

3.3 Tipo de investigación

El estudio será de tipo aplicada ya que estos estudios difieren de los de naturaleza básica porque tienen entre sus funciones la de contribuir con la solución mediante la comprensión profunda de la realidad lo que incrementa el conocimiento generando propuestas de solución a un problema determinado(40).

3.4 Diseño de la investigación

El estudio adoptó un diseño no experimental transversal. Un diseño experimental es concebido a partir de su restricción de intervención, ya que se observan las variables tal cual se han producido desde la percepción de los participantes (41). De igual manera, los estudios transversales, son aquellos en los que el investigador observa y mide las variables en un tiempo determinado, es decir, las encuestas se aplican una sola vez a cada participante, en un espacio de tiempo concreto a fin de visualizar lo que sucede en ese determinado momento(42).

Además, el estudio es correlacional, ya que alude a investigaciones en las que se busca identificar la relación de variables, es decir, buscando la explicación del porqué de la relación, excluyendo de su foco de atención las comparaciones(43).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Por lo que respecta a la población de estudio se encuentra integrada por 175 usuarios pacientes atendidos en la unidad de emergencia de un hospital nivel III, ubicada en Lima. Una población es considerada como una agrupación conformada por elementos, las cuales se identifican con la población por poseer características idénticas(44).

Muestra

Se encuentra integrada por 121 usuario atendidos en la unidad de emergencia de un hospital nivel III de Lima, 2025. Dicha cantidad fue estimada por medio de la fórmula de poblaciones finitas (45).

Una muestra se constituye como el subgrupo de elementos de la población y su conformación debe de ser representativa en la medida que se pueda (46).

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 175}{(0,05)^2(175 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5} = 121$$

Muestreo

El muestreo que se adoptará será no probabilístico por conveniencia. Esto significa que la elección de la muestra no se regirá por la aplicación de probabilidad, sino por otros criterios como el de conveniencia que es caracterizado por elegir de acuerdo a la disponibilidad de

acceder a la muestra así como de elegir a los pacientes más convenientes para la investigación(47).

Criterios de inclusión

Pacientes quienes recibieron atención en la unidad de emergencia del Hospital de una unidad nivel III de Lima, Personas que acepten participar del proyecto con la firma del conocimiento informado

Pacientes de ambos sexos de entre 18 y 65 años.

Pacientes que se encuentren en condiciones de realizar una encuesta

Criterios de exclusión

Se excluirán pacientes que muestren dificultades para el llenado de encuestas por encontrarse muy graves, o con problemas cognitivos, así como de aquellos que no firmen el consentimiento informado.

3.6 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de los cuidados de enfermería

Variable 2: Satisfacción del paciente

3.6 Variables y operacionalización

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Niveles o rangos |
|--|--|---|--------------------|---|---------------------------------|---------------------|
| Calidad de los cuidados de enfermería | Es el grado que resulta de la comparación de las expectativas y la percepción del cuidado recibido (48). | Se medirá mediante cuestionario desarrollado por Chambi, adaptado por Asensio, en base a 22 preguntas en escala ordinal. | Humana | Identificación Respeto Escucha activa | Ordinal | Bajo |
| | | | Segura | Proporcionar información Solicitar autorización Cuidado y comunicación | Escala Likert Nunca (1) | [22 - 51] Medio |
| | | | Continua | Socialización Retroalimentación Seguimiento | Casi nunca (2) A veces (3) | [52 - 81] Alto |
| | | | Oportuna | Acogida Explicación oportuna Educación continua | Casi siempre (4) Siempre (5) | [82 - 110] |
| Satisfacción del paciente | La satisfacción con los cuidados enfermeros hace referencia a la perciben su experiencia durante la atención e interacción con el personal de enfermería y de cómo esta cumple con sus necesidades y expectativas expresados en agrado y conformidad (33). | Se evaluará mediante cuestionario CARE-Q diseñado por Larson y adaptado por Sepúlveda Carrillo Gloria, que evalúa la satisfacción del paciente en escala ordinal por medio de 46 preguntas. | Accesibilidad | Tiempo de espera Facilidad de comunicación Disponibilidad de los enfermos | Ordinal | Bajo |
| | | | Explica y facilita | Capacidad para explicar Grado de información | Escala Likert Nunca (1) | [46 - 107] Medio |
| | | | Conforta | Privacidad Comodidad Manejo del dolor | Casi nunca (2) A veces (3) | [108 - 169] Alto |
| | | | Se anticipa | Plan de cuidados personales Coordinación | Casi siempre (4) Siempre (5) | [170 - 230] |
| | | | Confianza | Competencia técnica percibida Seguridad transmitida | | |
| Monitoreo | Evaluación del estado de salud Seguimiento continuo | | | | | |

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En relación a la técnica de recolección, en la presente investigación se hará uso de la encuesta, que es empleada para obtener datos de personas que pueden reportar información relevante de las variables de interés, por lo que representa una forma recolección de datos(48).

3.7.2 Descripción de instrumentos

En función de la técnica elegida, Los instrumentos que s utilizarán serán cuestionarios.

Primer instrumento:

Para la medición de la variable “calidad de los cuidados de enfermería” se aplicará el cuestionario elaborado por Chambi Alanoca Rosa Marina, este instrumento se integra de 22 preguntas, evaluando cuatro componentes: humana (6 reactivos), segura (6 reactivos), continua (5 reactivos) y oportuna (5 reactivos). Esta escala tiene respuestas ordinales: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). (49).

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de los cuidados de enfermería

Autor: Chambi Alanoca Rosa Marina

Año: 2021

Objetivo: Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería

Método: Encuesta presencial

Población: Pacientes del servicio de emergencia

Aplicación: Individual

Duración: 20 min.

Número de reactivos: 22

Baremación: Bajo [22 - 51]; Medio [52 - 81]; Alto [82 - 110]

Segundo instrumento:

Para cuantificar la variable “satisfacción con los cuidados de enfermería”, se aplicará el cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q) desarrollado por Larson, el cual se compone por 46 reactivos y evalúa seis componentes: es accesible (6 preguntas), explica y facilita (6 preguntas), conforma (8 preguntas), se anticipa (11 preguntas), mantiene relación de confianza (10 preguntas), monitorea y hace seguimiento (7 preguntas).

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q)

Autor: Larson

Año: 1981

Adaptado a población peruana: 2017

Objetivo: Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería

Método: Encuesta presencial

Población: Pacientes del servicio de emergencia

Aplicación: Individual

Duración: 20 min.

Número de reactivos: 46

Baremación: Bajo [22 - 51]; Medio [52 - 81]; Alto [82 - 110]

3.7.3 Validación

Primer instrumento:

La validación del segundo cuestionario fue realizado mediante juicio de experto de acuerdo con la información proporcionada por Asensios(50). El panel de expertos revisó la pertinencia del instrumento sobre la base de criterios de calidad.

Segundo instrumento:

La validación del primer cuestionario fue reportada por Canaza y Rocha (51) en una investigación efectuada en Lima, precisando que la validación se realizó mediante juicio de expertos, quienes fueron responsables de la verificación de criterios de calidad de cada reactivo valorando en promedio del 86.6%, el cual indica que el instrumento es aplicable.

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad mide el grado en el que el instrumento es capaz de medir la variable, por tanto, un mayor grado reflejará que el instrumento es confiable y al contrario, menores grados indicaran menos confiabilidad (50). Para obtener esta información se procede aplicando una prueba piloto, cuya aplicación se efectúa en una muestra de características similares, además que la medición refleje las mismas condiciones, cuyos datos analizados mediante Alfa de Cronbach dada la condición politómica de las variables, reflejaran el grado de confiabilidad logrado(51).

La confiabilidad para el primer instrumento fue reportada en la investigación de Asensios(50), en el que la calidad de los cuidados de enfermería tuvo un Alfa de Cronbach = 0.897.

La confiabilidad del segundo instrumento fue reportada en el estudio de Sepúlveda Carrillo Gloria (51), al precisar que se obtuvo por aplicación de una prueba piloto cuyo resultado arrojó un valor Alfa de Cronbach = 0.833.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos correspondiente de esta investigación se gestionará la autorización ante un hospital nacional de categoría II, una vez obtenida el permiso, se establecerá coordinar con el servicio de emergencia para la aplicación del instrumento de recolección de datos, una vez culminada la encuesta, será codificada y se diseñará una base de datos que contenga los datos por variables, dimensiones y las respuestas a todas las preguntas.

Una vez recolectada la información, esta será organizada en un análisis de datos, se recurrirá a Excel, lo que permite la elaboración de la tabla descriptivas, la cual se aplicará una prueba estadística no paramétrica para evaluar la relación entre las dos variables, empleado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, esta herramienta permite analizar la asociación entre variables ordinales, considerando el orden por rango de las unidades muestrales (52). El procesamiento de los datos se realizará mediante el software estadístico SPSS versión 27 para el cálculo estadístico en dos instancias, los resultados obtenidos serán presentados en tablas y gráficos, facilitando la interpretación de los hallazgos y su aplicación en la mejoría de la calidad del cuidado (53).

3.9 Aspectos éticos

Se consideró los principios éticos de Helsinki, así como consideraciones éticas de la Universidad Norbert Wiener para investigaciones.

El respeto por la autonomía

Que se aplicará respetando la decisión libre sobre los riesgos y beneficios. Es decir, que los aspirantes a participar del estudio decidirán comprendiendo la naturaleza de la investigación y sus implicancias tanto en riesgos como beneficios(54).

Beneficencia

Que es un aspecto vinculado con la maximización de los beneficios, ya que toda investigación contribuye de alguna forma con la sociedad o una población en particular(55).

No maleficencia

Implica que en la investigación no ocasionará ningún malestar, prejuicio o afectación de ninguna manera, ya que solo se encuestará anónimamente con fines académicos(56).

Justicia

Implica asegurarse no discriminar a los participantes si desean participar del estudio, así como respetar sus derechos(57).

4.2 Presupuesto

Tabla 3. Presupuesto

| Materiales | Precio unitario | Cantidad | Precio total |
|-----------------|-----------------|----------|--------------------|
| Servicios | | | |
| Internet | S/ 55.00 | 6 | S/ 330.00 |
| Luz | S/ 50.00 | 6 | S/ 300.00 |
| Escritorio | | | |
| Hoja bond A 4 | S/ 18.00 | 2 | S/ 36.00 |
| Tinta impresora | S/ 45.00 | 4 | S/ 180.00 |
| Otros | | | |
| Movilidad | S/ 12.00 | 20 | S/ 240.00 |
| Asesoría | 1 | 1 | S/ 600.00 |
| Total | | | S/ 1,686.00 |

5. REFERENCIAS

1. Urure I. Clima organizacional y calidad del cuidado de enfermería. REVAN [Internet]. 2024;12:33–34 [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/387310736_Clima_organizacional_y_calidad_del_cuidado_de_enfermeria
2. Mohammed E, Mohamed S, Hassan A, Al-Qudimat A, Doaib A, al jonidy R, al harbi L, Alhawsawy E. Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. International Journal of Africa Nursing Sciences [Internet]. 2024;20. [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000350>
3. Organización Mundial de la Salud. Servicios de salud de calidad [Internet]. 2025. [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
4. Organización Panamericana de la Salud. En el Día Internacional de la Enfermería, la OPS advierte sobre una disminución drástica de graduados de enfermería [Internet]. [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/12-5-2025-dia-internacional-enfermeria-ops-advierte-sobre-disminucion-drastica-graduados>.
5. Amanu B, Mahmud S, Birhane A, Amanu G. Adult Patient Satisfaction with Nursing Care Services and Associated Factors Among Admitted Patients at Saint Paul's Hospital, Millennium Medical College, Addis Ababa, Ethiopia, 2022: A Cross-Sectional Study. Galen Medical Journal [Internet]. 2023;12. [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11227645/>

6. Salas E, Villamor A, Zabalegui A. Condicionantes de calidad de los cuidados enfermeros durante el turno de noche. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2022;38. [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100015
7. Farias M. Quality of care and nursing care in the emergency service-seen from the perspective of the patient. Salud, Ciencia y tecnología [Internet].2021;1:39-39. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://sct.ageditor.ar/index.php/sct/article/view/3>
8. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
9. Defensoría del Pueblo. Defensoría del Pueblo advierte falta de personal, equipos e insumos en emergencia del Hospital San Juan Bautista de Huaral. [Internet]. 2024. Disponible en: <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-advierde-falta-depersonal-equipos-e-insumos-en-emergencia-del-hospital-san-juan-bautista-de-huaral/>
10. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería [Internet]. 2022;2:33–39. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1368>
11. Rodríguez R, Arevalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 2023 ;7(1):5045-59. [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
12. Sedighi S, Sadeghi A, Roshanaei G, Purfarzad Z. The relationship between nurses' caring behaviors and patient loyalty: trust towards nurses as a mediating role. BMC

- Nursing [Internet]. 2025;24. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12912-025-03207-5>.
13. Al-Zaru I, Al-Dwairi H. Relación entre la percepción de la enfermedad, el apoyo social percibido y la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería en pacientes con enfermedad coronaria en Jordania. The Open Nursing Journal [Internet]. 2023 [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v26n2/2255-3517-enefro-26-02-7.pdf>
 14. Al-Zaru I, Al-Dwairi H. Relación entre la percepción de la enfermedad, el apoyo social percibido y la satisfacción con la calidad de la atención de enfermería en pacientes con enfermedad coronaria en Jordania. The Open Nursing Journal [Internet]. 2023 [consultado el 20 de julio de 2025]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/377095015_RELACION_DEL_APOYO_SOCIAL_PERCIBIDO_Y_EL_LOGRO_DE_LAS_METAS_DE_COMPENSACION_DE_LOS_PACIENTES_CON_HIPERTENSION_ARTERIAL_Y_DIABETES_MELITUS/link/65aebbf39ce29c458b946f25/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uInB1YmxpY2F0aW9uIn19
 15. Alharbi H, Alzahrani N, Almarwani A, Asiri S, Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nursing Open [Internet]. 2022;10:3253 [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10077356/pdf/NOP2-10-3253.pdf>
 16. Sutiarysih E, Setyaningsih M. Analysis of the relationship between patient's satisfaction with the quality of nursing Service and Service in nursing care. STRADA:

- Jurnal Ilmiah Kesehatan [Internet]. 2021;10:151–157 [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://sjik.org/index.php/sjik/article/view/554/441>
17. Farías M. Quality of care and nursing care in the emergency service seen from the perspective of the patient. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet]. 2021; 1:39. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: https://www.researchgate.net/publication/367575692_Calidad_de_atencion_y_cuidado_de_enfermeria_en_servicio_de_emergencia_visto_desde_la_perspectiva_del_paciente/link/63d93a80c465a873a271dd60/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
18. Sánchez D, Ortiz K, Portocarrero T, Ortiz Y. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. Enfermería: Cuidados Humanizados [Internet]. 2024;13[consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: https://www.researchgate.net/publication/385678252_Experiencia_y_satisfaccion_del_paciente_con_los_cuidados_de_enfermeria_en_el_servicio_de_emergenciasPatient_Experience_and_Satisfaction_regarding_Nursing_Care_in_the_Emergency_ServiceExperiencia_e_sat/link/672f21132326b47637d33c95/download?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19
19. Ramírez K, Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Revista Enfermería la Vanguardia [Internet]. 2023;11:66–78 [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://share.google/JVIRbzsY1wR14MKxm>
20. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023;7. [consultado el 20 de julio de

2025]. disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>

21. Narváez Z. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario de centro quirúrgico Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta [Tesis de Maestría]. Lima: Universidad de San Martín de Porres; 2023[consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/13561>.
22. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades [Internet]. 2023;4:620–633. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://share.google/qnPOWQEOHljUL8qJF>
23. Cabarcas N. gestión de la calidad del cuidado de enfermería con principios éticos. Revista Ciencias Biomédicas [Internet]. 2011;2:144–148. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: 10.32997/rcb-2011-3406.
24. Beltrán M, Velasco E. Calidad del cuidado enfermero en personas con discapacidad en el contexto de America Latina. Enfermería Investiga [Internet]. 2021;6:58–65. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/1011/1252>
25. Torres L, Taboada R. Enfrentado el Burnout en Enfermería, Mejorando la Calidad del Cuidado. Modelo de Intervención para Aliviar Desgaste en Hospital de Tarapoto. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. 2023;7:4324–4342. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8997/13415>
26. Matta L. Calidad de cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Revista Cuidado y Salud Pública [Internet]. 2022;2:30–35. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en:

<https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>

27. Ulloa I, Valbuena L, Camargo F. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte* [Internet]. 2021;12. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/1130/2121>
28. Beristain I, Álvarez A, Huerta MI, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. *Sanus* [Internet]. 2022;7. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100102
29. García D, Parra M, Briceño I, Beristain I, Álvarez T, Gurrola V, Delgado A. Calidad del cuidado de enfermería en los servicios de urgencias, medicina interna, cirugía y ortopedia. *Revista Sanitaria de Investigación* [Internet]. 2024; [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10164617>
30. Carrillo A, Martínez P, Taborda S. Aplicación de la Filosofía de Patricia Benner para la formación en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2018;34. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000200015
31. Serrano O, Velasco L, Arcos A. Avances para la innovación docente en salud y comunicación. *ESIC*; [Internet]. 2023; 327 (183-185). disponible en: https://www.google.com.pe/books/edition/Avances_para_la_innovaci%C3%B3n_docente_en_s/adTwEAAAQBAJ?hl=es419&gbpv=1&dq=L,+Arcos+A.+Avances+para+la+innovaci%C3%B3n+docente+en+salud+y+comunicaci%C3%B3n.&pg=PA327&printsec=frontcover

32. Jiménez M, Fuentes N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá* [Internet]. 2018;5:219–245. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/319/430>
33. Juárez T. Satisfacción con el cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado con enfermedad renal crónica en un hospital de Honduras durante 2022. *Médicas UIS* [Internet]. 2024;37:9–17. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistamedicasuis/article/view/15773/13661>
34. Qirko S, Prifti V, Kicaj E, Çerçizaj R, Rogozea L. Satisfaction Levels of Ambulatory Patients with the Quality of Nursing Care: Validation and Application of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire in Albania. *Nurs Rep* [Internet]. 2024;15:4. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39852626/>
35. Yan M, Zhi M, Xu Y, Hu L, Liu Y. Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* [Internet]. 2022;19:16523. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36554403/>
36. Mamić M, Vidić H, Jovanović T, Galić S, Jelinčić I, Mikšić Š, Lovrić B, Zirdum I, Matković K, Zukanović G, et al. Croatian Translation and Validation of the Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ). *Healthcare (Basel)* [Internet]. 2024;12:888. [consultado el 20 de julio de 2025]. disponible en: <https://www.mdpi.com/2227-9032/12/9/888>
37. Wei G. Impact of the Interaction Model of Client Health Behavior on the Physical and Psychological Health of Patients with Limb Fracture. *Iran J Public Health* [Internet].

- 2022;51:2060–2068. [consultado el 26 de julio de 2025]. disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36743365/>
38. López V. Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Revista Ciencia y Cuidado* [Internet]. 2018; 15(1):71:82 [consultado el 26 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1234>
39. González R, Santiago Y. El método hipotético deductivo de Karl Popper en los estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú. *Educación* [Internet]. 2023;29. [consultado el 26 de julio de 2025]. disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/3045/3364>
40. Galeano M. Diseño de proyectos en la investigación cualitativa. [Internet]. edición: en universidad Eafit colombia 2020. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. Disponible en: <chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://luisdoubbrontg.school.blog/wp-content/uploads/2022/06/galeano-diseno-de-investigacion-cualitativa.pdf>
41. Ramírez J, Calles R. Manual de metodología de la investigación en negocios internacionales. [Internet]. 1st ed. Ecoe Ediciones; 2021[Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2021/06/9789585030893.pdf?srsltid=AfmBOoqd7Xkns2o5aIilYHLX0myDQdVf50S_xGdyEAN7hOJTLVvgecVI
42. Kitsantas A, Cleary TJ, DiBenedetto MK, Hiller SE. *Essentials of Research Methods*. [Internet]. edición: SAGE Publications; 2023. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <https://www.iberlibro.com/9781071830697/Essentials-Research-Methods-Educators-Kitsantas-1071830694/plp>

43. Agrawal C. University Of Mysore Ph.D. Entrance Test- Research Aptitude Section Common for All Streams eBook: Study Material Plus Objective Questions With Answers. [Internet]. Chandresh Agrawal; 2024. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/DAVV_Indore_Ph_D_Entrance_Test_Research.html?id=D2pnEAAAQBAJ&redir_esc=y
44. Niño J, Mendoza M. La investigación científica en el contexto académico. [Internet]. 1° edición: Infinite Study Perú. 2021 [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://fs.unm.edu/InvestigacionCientificiaPlitogenia.pdf>
45. Niño VM. Metodología de la investigación: Diseño, ejecución e informe. [Internet]. 2 edición. Ediciones de la U. Colombia. 2021 [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-laInvestigacion_Diseño-y-ejecucion_2011.pdf
46. Hernández R, Coello S. El paradigma cuantitativo de la investigación científica. [Internet]. Editorial Universitaria; 2020. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=5d_zDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_vpt_read#v=onepage&q&f=false
47. Cabana E. CIENCIA DE DATOS PARA TODOS: Las respuestas a cada una de las inquietudes sobre el mundo de los datos. [Internet]. Elisa Cabana; 2023. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <chrome->

[extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/http://sagitario.itmorelia.edu.mx/~rogelio/libro_01_ciencia_de_datos_teor%C3%ADstica_descriptiva_y.html?id= lw4EQAAQBAJ&redir_esc=y](http://sagitario.itmorelia.edu.mx/~rogelio/libro_01_ciencia_de_datos_teor%C3%ADstica_descriptiva_y_aplicaciones.pdf)

48. Salas A, Viquez H. Principios de estadística descriptiva y probabilidad. [Internet]. Universidad Estatal a Distancia, EUNED; 2024. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/Principios_de_estad%C3%ADstica_descriptiva_y.html?id= lw4EQAAQBAJ&redir_esc=y
49. Moreta L, Manzano D. Factores que influyen en la satisfacción de los pacientes en la atención de Enfermería: una revisión de la literatura. Enfermería Cuidándote [Internet]. Ecuador. 2024;7. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <https://enfermeriacuidandote.com/article/view/6859>
50. Plencovich MC, Bacco S. ¿Cómo elaborar trabajos de investigación en traductología? [Internet]. Colegio de Traductores Públicos de la Ciudad de Buenos Aires; 2024. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <https://revistas.unla.edu.ar/epistemologia/article/view/5701>
51. Asencios M. Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Su Relación Con La Satisfacción Percibida Por Los Pacientes Post Operados Del Hospital De Barranca Cajatambo 2021 [Internet] [Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en centro quirúrgico]. Universidad Norbert Wiener; 2021[Consultado el 10 de agosto de 2025].. disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/5877>.
52. Canaza A, Rocha N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19 [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2022. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/8>.

53. Galindo H. Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. [Internet]. 3edición Ciencias; 2020. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <https://share.google/KbXDcueLHP63z130F>
54. Mercado E, Macías F, Fabrizio B. Análisis de datos con Stata: [Internet]. 3.^a edición revisada. CIS- Centro de Investigaciones Sociológicas; 2021. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/An%C3%A1lisis_de_datos_con_Stata.html?id=uMIQEAAAQBAJ&redir_esc=y
55. Jarne A, Badia J, Aparicio S. Ética en la práctica de la psicología. [Internet]. Herder Editorial; Barcelona, 2023. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=6FvSEAAAQBAJ&pg=PA2007&source=gbs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false
56. Ferrer J, Lecaros J, Mota R. Bioética: el pluralismo de la fundamentación. [Internet]. Universidad Pontificia Comillas; Madrid. 2018. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: https://books.google.com.pe/books?id=gGgeEAAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
57. Triviño B. Deontología, Principios Jurídicos Básicos E Igualdad. [Internet]. Grupo Vanchri; 2019. [Consultado el 10 de agosto de 2025]. disponible en: <https://ar.bajalibros.com/reader/deontologia-principios-juridicos-basicos-e-igualdad-1743805297?location=2>

7. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|--|---|---|---|
| <p>Problema General</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital nivel III de Lima, 2025?</p> | <p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital nivel III.</p> | <p>Hipótesis General</p> <p>Hi: Existe relación directa y significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia de un Hospital de un hospital nivel III de Lima 2025.</p> <p>No: No existe relación directa y significativa entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia de un Hospital nivel III DE Lima 2025.</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Calidad de los cuidados de enfermería</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> | <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicada</p> <p>Diseño: No experimental transversal</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> |
| <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión humana de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III?</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión segura de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III??</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión continua de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III??</p> <p>¿Qué relación existe entre la dimensión oportuna de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III??</p> | <p>Objetivos Específicos</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión humana de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión segura de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión continua de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> <p>Establecer la relación entre la dimensión oportuna de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente de emergencia de un hospital nivel III.</p> | <p>Hipótesis Especificas</p> <p>H1: Existe relación directa y significativa entre la dimensión humana de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> <p>H2: Existe relación directa y significativa entre la dimensión segura de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> <p>H3: Existe relación directa y significativa entre la dimensión continua de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> <p>H4: Existe relación directa y significativa entre la dimensión oportuna de la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital nivel III.</p> | <p>Variable 1:</p> <p>Calidad de los cuidados de enfermería</p> <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del paciente</p> | <p>Cuestionario de calidad de los cuidados de enfermería de Chambi</p> <p>Cuestionario de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería (CARE-Q) de Patricia Larson y adaptado por: Sepúlveda Carrillo Gloria</p> |

Anexo 2. Instrumentos**Cuestionario de calidad de los cuidados de enfermería****Autor:** Chambi Alanoca Rosa Marina**INTRODUCCIÓN**

El presente cuestionario evalúa su percepción sobre la calidad de los cuidados de enfermería durante su atención en el servicio de emergencia.

INSTRUCCIONES

Marque cada pregunta con una X, según corresponda. Tenga en cuenta que es un cuestionario anónimo y no se califican las respuestas como buenas o malas.

DATOS GENERALES

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| N | CN | AV | CS | S |

| Ítems | | Valores finales | | | | |
|-------|--|-----------------|----|----|----|---|
| N | Dimensión Humana | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | ¿La enfermera se identifica dando su nombre completo y cargo que ostenta? | | | | | |
| 2 | ¿La enfermera es muy respetuosa con la autonomía de la paciente sobre el consentimiento informado? | | | | | |
| 3 | ¿La enfermera escucha activamente al paciente cuando le habla y le mira a los ojos? | | | | | |
| 4 | ¿La enfermera es compasiva y muestra interés de ayudar al paciente cuando tiene alguna necesidad? | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 5 | ¿La enfermera es muy amable y me orienta sobre la toma de decisiones? | | | | | |
| 6 | ¿La enfermera es muy respetuosa y nos llama por nuestro nombre? | | | | | |
| | Dimensión Segura | N | CN | AV | CS | S |
| 7 | ¿La enfermera proporciona información sobre los derechos del paciente? | | | | | |
| 8 | ¿La enfermera solicita autorización al paciente para los procedimientos invasivos? | | | | | |
| 9 | ¿La enfermera es muy diligente en reconocer las necesidades básicas del paciente? | | | | | |
| 10 | ¿La enfermera promueve la comunicación terapéutica con el paciente cuando le van a hacer algún examen, análisis o tratamiento? | | | | | |
| 11 | ¿La enfermera es minuciosa en brindar respuestas a las preguntas de forma clara y sencilla? | | | | | |
| 12 | ¿La enfermera brinda cuidados libres de riesgo en el tratamiento del paciente post operado? | | | | | |
| | Dimensión Continua | N | CN | AV | CS | S |
| 13 | ¿La enfermera socializa con el paciente sobre la rutina del servicio? | | | | | |
| 14 | ¿La enfermera retroalimenta y aclara sobre las dudas, disipando temores? | | | | | |
| 15 | ¿La enfermera realiza rondas cada cierto tiempo o a solicitud del paciente? | | | | | |
| 16 | ¿La enfermera motiva permanentemente al paciente a que se reincorpore a sus actividades diarias? | | | | | |
| 17 | ¿La enfermera capacita a los familiares sobre los cuidados del paciente para después del alta? | | | | | |
| | Dimensión Oportuna | | | | | |
| 18 | ¿La enfermera le da la bienvenida durante la admisión al paciente a su unidad terapéutica? | | | | | |
| 19 | ¿La enfermera comparte experiencias previas con el nuevo paciente en la unidad terapéutica? | | | | | |
| 20 | ¿La enfermera explica con precisión en el momento adecuado acerca de su tratamiento y enfermedad? | | | | | |
| 21 | ¿La enfermera brinda educación continua al paciente sobre los cuidados a tener en el postoperatorio para prevenir complicaciones? | | | | | |
| 22 | ¿La enfermera promueve el autocuidado con supervisión del paciente post operado? | | | | | |

Satisfacción con el Cuidado De Enfermería (CARE-Q)

Autora: Patricia Larson

Adaptado por: Sepúlveda Carrillo Gloria

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| N | CN | AV | CS | S |

| Ítems | | Valores finales | | | | |
|-------|--|-----------------|-----------|-----------|-----------|----------|
| N | Dimensión Accesibilidad | N | CN | AV | CS | S |
| 1 | La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. | | | | | |
| 2 | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. | | | | | |
| 3 | La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud. | | | | | |
| 4 | La enfermera responde fácilmente a su llamado. | | | | | |
| 5 | La enfermera le pide que la llame si se siente mal. | | | | | |
| | Dimensión Explica y Facilita | N | CN | AV | CS | S |
| 6 | La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. | | | | | |
| 7 | La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud. | | | | | |
| 8 | La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo. | | | | | |
| 9 | La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. | | | | | |
| 10 | La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica. | | | | | |
| | Dimensión Conforta | N | CN | AV | CS | S |
| 11 | La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. | | | | | |
| 12 | La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. | | | | | |
| 13 | La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. | | | | | |
| 14 | La enfermera es alegre. | | | | | |
| 15 | La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación. | | | | | |
| 16 | La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 17 | La enfermera lo escucha con atención. | | | | | |
| 18 | La enfermera habla con usted amablemente. | | | | | |
| 19 | La enfermera involucra a su familia en su cuidado. | | | | | |
| | Dimensión Se Anticipa | N | CN | AV | CS | S |
| 20 | La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche. | | | | | |
| 21 | La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. | | | | | |
| 22 | Cuando se siente agobiado por su enfermedad, la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención. | | | | | |
| 23 | La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. | | | | | |
| 24 | La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. | | | | | |
| 25 | Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted. | | | | | |
| 26 | La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. | | | | | |
| 27 | La enfermera le ayuda a establecer metas razonables. | | | | | |
| 28 | La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud. | | | | | |
| 29 | La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención. | | | | | |
| | Mantiene relación de confianza | N | CN | AV | CS | S |
| 30 | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación. | | | | | |
| 31 | 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. | | | | | |
| 32 | La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud. | | | | | |
| 33 | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor. | | | | | |
| 34 | La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados. | | | | | |
| 35 | La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. | | | | | |
| 36 | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. | | | | | |
| 37 | La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual. | | | | | |
| 38 | La enfermera se identifica y se presenta ante usted. | | | | | |
| | Dimensión Monitorea y hace Seguimiento | N | CN | AV | CS | S |
| 39 | El uniforme y carné que porta la enfermera la caracterizan como tal. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 40 | La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. | | | | | |
| 41 | La enfermera es organizada en la realización de su trabajo. | | | | | |
| 42 | La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. | | | | | |
| 43 | La enfermera es calmada. | | | | | |
| 44 | La enfermera le proporciona buen cuidado físico. | | | | | |
| 45 | La enfermera se asegura de que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | | | | | |
| 46 | La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico. | | | | | |

Anexo 3. Ficha Técnica**Primer instrumento: Ficha técnica**

Nombre del instrumento: Cuestionario de calidad de los cuidados de enfermería

Autor: Chambi Alanoca Rosa Marina

Año: 2021

Objetivo: Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería

Método: Encuesta presencial

Población: Pacientes del servicio de emergencia

Aplicación: Individual

Duración: 20 min.

Número de reactivos: 22

Baremación: Bajo [22 - 51]; Medio [52 - 81]; Alto [82 - 110]

Segundo instrumento: Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario Caring Assessment Instrument (Care-Q)

Autor: Larson

Año: 1981

Adaptado a población peruana: 2017

Objetivo: Evaluar la calidad de los cuidados de enfermería

Método: Encuesta presencial

Población: Pacientes del servicio de emergencia

Aplicación: Individual

Duración: 20 min.

Número de reactivos: 46

Baremación: Bajo [22 - 51]; Medio [52 - 81]; Alto [82 - 110]

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Lic. Guzman Rios, Elizabeth Mercedes

Título: CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA DE LIMA, 2025

Propósito del estudio: Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener: Lic. Guzman Rios, Elizabeth Mercedes con el propósito de determinar la relación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia de un hospital nivel III Lima, 2025.

Procedimiento: Si opta por unirse esta investigación, se te instruirá sobre el proceso a llevar a cabo, se te solicitará tu firma en el consentimiento informado y se continuará con la aplicación de los cuestionarios. La duración del llenado puede ser de alrededor de 25 minutos.

Riesgo: No representa ningún riesgo.

Beneficio: Las estrategias recomendadas pueden mejorar la calidad de los cuidados de enfermería por lo tanto contribuyen con la satisfacción del paciente.

Costo e incentivos: No necesitara abonar ningún costo por unirse. No se le dará compensación ni atención médica a cambio de su participación.

Confidencialidad: Toda información será codificada y no se le solicitará en ningún momento datos personales u otros, dado que la encuesta tiene naturaleza anónima y el tratamiento de la información sólo tiene fines académicos.

Derecho: Si Ud. Se siente incómodo durante la aplicación del instrumento, se le brinda la posibilidad de interrumpir su participación en cualquier momento o de abstenerse de participar en alguna parte del estudio sin enfrentar consecuencias adversas. Si presenta dudas o malestar, le recomendamos que consulte con el personal del estudio.

Consentimiento: Estoy preparado para colaborar de manera voluntaria en este estudio. Comprendo las posibles implicaciones de participar en el proyecto. Así mismo, entiendo que tengo la alternativa de no tomar parte, aun si previamente he dado mi consentimiento, aso como la opción de retirarme del estudio en cualquier momento. recibiré una copia de este documento de consentimiento que contara con mi firma.

Participante

Nombre:

DNI:

Investigador

Nombre:

DNI:

Anexo 5. Informe de originalidad




12% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

| | | | |
|----|---------------------|---|-----|
| 1 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2025-09-25 | 4% |
| 2 | Internet | repositorio.uwiener.edu.pe | 2% |
| 3 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-03-09 | <1% |
| 4 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2025-06-09 | <1% |
| 5 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-07-06 | <1% |
| 6 | Trabajos entregados | uwiener on 2024-07-05 | <1% |
| 7 | Internet | hdl.handle.net | <1% |
| 8 | Trabajos entregados | Universidad Alas Peruanas on 2018-12-16 | <1% |
| 9 | Publicación | Fabián Rodríguez, Delia Haide. "Nivel de satisfacción percibida y calidad del cuida..." | <1% |
| 10 | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-10-24 | <1% |
| 11 | Trabajos entregados | Universidad de Ciencias y Humanidades on 2024-10-29 | <1% |