



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 del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de
emergencia de un hospital de Lima, 2026

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

Presentado por:

Autora: Calderón Huallamares, Suzy Nataly

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4409-2131>

Asesora: Dra. Benavente Sanchez, Yennys Katiusca

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0414-658X>

Lima – Perú

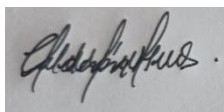
2026

 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

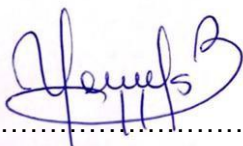
Yo, CALDERON HUALLAMARES SUZY NATALY, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL AREA DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2026" Asesorado por el docente: DRA. BENAVENTE SANCHEZ, YENNYS KATIUSCA DNI 003525040. ORCID 0002-0414-658X tiene un índice de similitud de 10%, DIEZ % con código OID: :14912:610074612, 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
 SUZY NATALY CALDERON HUALLAMARES
 DNI: 45420305



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 DRA. BENAVENTE SANCHEZ, YENNYS KATIUSCA

 DNI: 003525040

Lima, 27 de JULIO de 2026

Dedicatoria

A mi niña Mía Valentina, quien es mi mayor motivación para continuar y no rendirme.

Agradecimiento

Gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de este proyecto.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN	viii
1. EL PROBLEMA.....	1
1.2. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. Problema general	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica.....	7
1.5. Delimitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población.....	7
2. MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes.....	8

2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Formulación de hipótesis	16
2.3.1. Hipótesis general.....	16
2.3.2. Hipótesis específicas.....	16
3. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Método de la investigación	26
3.2. Enfoque de la investigación.....	26
3.3. Tipo de investigación.....	26
3.4. Diseño de la investigación	26
3.5. Población, muestra y muestreo	27
3.6. Variables y operacionalización.....	28
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.7.1. Técnica.....	29
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	29
3.7.3. Validación.....	29
3.7.4. Confiabilidad.....	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Aspectos éticos	30
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	31
4.1. Cronograma de actividades.....	31
4.2. Presupuesto.....	32
5. REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	43

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	44
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.....	45
Anexo 3. Consentimiento informado.....	48

RESUMEN

La misión asumida por los profesionales de enfermería en el contexto emergenciológico es muy intensa y sumamente demandante, debido a la ingente cantidad de pacientes que acuden a dicho ámbito y la condición que cada uno presenta. Sin embargo, las barreras y limitaciones que deben asumir son múltiples, especialmente por el déficit de profesionales especializados y disponibles para la atención en este ámbito y los insuficientes recursos con los que se cuenta en el sector salud, factores que complican el logro de la calidad de cuidados de enfermería, dado que no se abastecen para desarrollar sus labores de manera oportuna y pertinente, a pesar de los grandes esfuerzos que se llevan a cabo, realidad que puede afectar la satisfacción en quienes reciben atención.

OBJETIVO: determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026. **MATERIALES Y MÉTODOS:** será cuantitativo, aplicado, no experimental, descriptivo – correlacional, que integrará a 180 participantes. La técnica será la encuesta y como instrumentos un cuestionario que medirá la calidad de cuidado de enfermería con una confiabilidad de ,791 y otro en el caso de la satisfacción, con un valor Cronbach = 0,96. Para procesar los datos se realizarán estadísticas descriptivas y para las inferenciales se empleará el Rho de Spearman, previa aplicación de la prueba de Kolmogorov Smirnov.

Palabras clave: calidad, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, emergencias.

ABSTRACT

The mission undertaken by nursing professionals in the emergency setting is very intense and extremely demanding, due to the large number of patients who come to this area and the condition each one presents. However, the barriers and limitations they must overcome are numerous, especially due to the shortage of specialized professionals available for care in this field and the insufficient resources available in the health sector. These factors complicate the achievement of quality nursing care, as they are unable to perform their duties in a timely and appropriate manner, despite the great efforts made. This reality can affect the satisfaction of those receiving care.

OBJECTIVE: To determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency department of a hospital in Lima, 2026. **MATERIALS AND**

METHODS: The study will be quantitative, applied, non-experimental, and descriptive-correlational, involving 180 participants. The data collection technique will be a survey using two instruments: a questionnaire measuring nursing care quality (with a reliability of 0.791) and another measuring satisfaction (with a Cronbach's alpha of 0.96). Descriptive statistics will be used to process the data, while inferential analysis will employ Spearman's Rho, following the application of the Kolmogorov-Smirnov test.

Keywords: quality, nursing care, patient satisfaction, emergency department.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Entre las principales deficiencias que se producen en el sector salud, se encuentra en la inadecuada calidad de los cuidados a los pacientes. En el contexto global los eventos adversos alcanzan una cifra promedio de 134 millones por año y son la causa del fallecimiento de 2,6 millones de seres humanos (1). Asimismo, el 60% de muerte fueron causadas por diversos factores, siendo los de mayor incidencia las condiciones en las que se presta la atención y la mala calidad de los cuidados, contexto que no solo reduce la satisfacción con el servicio, sino que se convierte en uno de los principales limitantes para reducir los índices de mortalidad (2).

Al respecto, la OMS señaló que por cada 3 pacientes 1 muestra bajos niveles de satisfacción, pues considera la calidad de atención poco eficiente, dada la larga espera y el poco respeto que experimentan en el trato (3). Así también, es relevante señalar que una de las complicaciones para lograr que el personal enfermero optimice su labor, radica en el insuficiente número de profesionales ya que hasta el 2020 solo alcanzaban la cifra de 28 millones en el mundo (4). Sin embargo, a pesar de ser el grupo de profesionales de la salud más numeroso, no se dan abasto para brindar atención a la ingente cantidad de pacientes que existe; existiendo una brecha de al menos 5,9 millones de enfermeros hasta el año 2020 (5), cantidad que según el Consejo Internacional de Enfermeras se incrementará a 10,6 millones en el año 2030 (6).

Considerando el panorama descrito se puede comprender la dificultad para lograr que los profesionales de enfermería se les dificulte alcanzar la calidad en los cuidados que brindan a los pacientes, convirtiéndose en una brecha que requiere reducirse urgentemente, pues se convierten en la causa de múltiples complicaciones que van en perjuicio del paciente y merman la satisfacción que ellos sienten respecto al servicio recibido, el cual muchas veces se mecaniza tanto que se pierde

de vista la misión de enfermería que es el cuidado humanizado (7).

En América Latina y el Caribe la problemática es muy parecida ya que los 8,4 millones de profesionales de enfermería no se condicen con la alta demanda de atención, más aún si se considera que el 87% de enfermeros se concentra solamente en Brasil, Estados Unidos y Canadá, registrando alrededor de 80 profesionales de este campo por cada 10 mil habitantes, a diferencia de las menos de 10 enfermeras por la misma cifra de habitantes en los demás países, siendo los casos más críticos los de Haití, República Dominicana y Bolivia (8). A ello se suma la deficiente condición de la infraestructura hospitalaria, los escasos implementos para realizar el servicio, las insuficientes camas para atender a los pacientes y la falta de especialización de enfermeros para responder con prontitud y pertinencia a la situación que cada una de las personas que llega a este ámbito requiere (9).

Por otro lado, se encuentra que América Latina tiene los más bajos porcentajes respecto a educación interprofesional, ya que solo el 49% de enfermeros ha desarrollado los conocimientos y competencias para desplegar sus funciones de manera especializada en los diferentes ámbitos de atención como el área de emergencia, situación que conlleva a múltiples deficiencias que disminuyen la calidad de cuidados de enfermería y la consiguiente falta de satisfacción por parte de los pacientes (10).

Una muestra de esto se halló en Argentina, país en el que el 70% de los pacientes consideraron que la calidad de los cuidados de enfermería fue deficientes respecto a factores como la limpieza; mientras que el 53% consideró que faltó organización para el cuidado durante el servicio y el 81% señaló que el personal enfermero no se identificó de manera adecuada (11). Situación diferente se halló en un estudio efectuado el 2022 en Colombia, donde se halló 83% de personas se sintió satisfecho (12).

En Perú, el ámbito sanitario atraviesa una crisis desde hace varios años y esta situación se evidenció durante la pandemia por la COVID-19 pues no se pudo responder de manera efectiva a las casuísticas atendidas en el servicio emergenciológico. En esa línea, se pudo notar que los hospitales nacionales no cuentan con la infraestructura ni los recursos necesarios para atender a los pacientes, los hospitales no tienen la capacidad para atender la amplia solicitud de atención y la cantidad del personal enfermero no permite cubrir la atención de los pacientes, encontrándose un déficit de 27,625 enfermeros a niveles nacional (13).

Al respecto, a pesar de existir más de 127 mil profesionales registrados en su colegio profesional, solo 4,048 cuentan con maestría y 39,057 con especialización, lo cual explica la dificultad para lograr una adecuada calidad en los cuidados que efectúan los profesionales enfermeros y, por ende, una baja satisfacción de los pacientes, especialmente en el contexto de emergencia, donde la mayor parte muestra una situación crítica (14). En una indagación desarrollada el 2024, se evidenció que 54,62% de los pacientes se mostraron insatisfechos y el 52,08% manifestó haber tenido mala experiencia con los cuidados de enfermería (15).

Otros datos resaltantes se hallaron el 2025 en Chiclayo, donde se evidenció que 54% de pacientes sintió que la calidad del cuidado enfermero fue moderado (16). Situación más preocupante se halló el 2023 en Lima, se demostró que 46,7% consideraron la calidad de los cuidados enfermeros en un nivel medio, aunque la satisfacción sí logró un porcentaje bueno en el 86,7%, (17). A las diferencias de resultados encontradas en los estudios citados, se suman los hallazgos realizados el 2023, en Lima, mostraron que los cuidados enfermeros y la satisfacción se encuentran equilibradas con 69,9% y 65,6% respectivamente (18).

En el entorno local cabe referirse a un estudio realizado el 2019 en hospitales de Essalud respecto a los cuidados enfermeros y la satisfacción que sienten los pacientes. En esa línea, se

encontró un registro de 109 reclamos lo que se evidencian en la respectiva acta de reclamos; de este número, el 23,5% se mostró poco satisfecho con la calidad de la atención que recibieron y el 23% sintió lo propio por la demora en el servicio, aspecto que incidió de forma negativa en lo que se percibe respecto a la calidad de los cuidados en el área de emergencia, generales y hospitalización (19).

Estos datos exigen una revisión más exhaustiva para precisar cuál es el comportamiento de las variables ya que se encuentran diferencias sustanciales; además de ello en el entorno de estudio también se han detectado algunas complicaciones en la calidad de los cuidados de enfermería; sin embargo, no existen datos que permitan precisar la magnitud de la problemática y cuál es su relación entre las variables sujetas a investigación.

Además, es preciso encontrar evidencias que permitan reducir posibles consecuencias negativas para los pacientes, ya que el hecho de tener una calidad baja en los cuidados de enfermería puede exponer a los pacientes a una serie de eventos adversos y complicaciones que pueden generarles discapacidad, un mayor periodo de hospitalización con el subsecuente incremento a nivel de costos, complicaciones en el proceso de recuperación y en muchos casos la muerte, riesgos que pueden reducirse si se logra que los cuidados de enfermería alcancen la calidad que implica la naturaleza de su labor.

Es por ello que se considera pertinente llevar a cabo el estudio, a fin de profundizar de manera exhaustiva en la problemática que se ha detectado, de manera que los resultados permitan contar con insumos para mejorar la situación en la que los profesionales enfermeros realizan su labor, optimizando la ocurrencia de las variables en el entorno de emergencia.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026?
2. ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026?
3. ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana

y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

2. Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.
3. Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Entre las principales contribuciones que se obtienen a partir del paradigma positivista y el enfoque cuantitativo es la posibilidad de replicar los hallazgos que se reúnan, de forma que esta pueda constituirse en un aporte explícito para ampliar la teoría que existe respecto a la problemática, mediante la obtención de datos e información actualizada y contextualizada a un ámbito específico que, para efectos de este trabajo, está centrada en el área de emergencia de un nosocomio limeño, espacio en el que se ha detectado que la calidad en el cuidado de enfermería no se ajusta a los requerimientos de quienes se atienden ahí, panorama que impacta negativamente en la satisfacción que ellos expresan respecto al servicio recibido. Del mismo modo, el desarrollo del estudio se sustentará en las bases teóricas de enfermería que permitan a estos profesionales reflexionar desde su propio campo y reencontrarse con la esencia de su misión, la cual está centrada en los cuidados humanizados de los pacientes.

1.4.2. Metodológica

El estudio permitirá obtener datos precisos y confiables, a través de la aplicación de dos instrumentos que han sido validados y contextualizados en el Perú. Así también el desarrollo seguirá

cada uno de los pasos que guían la investigación científica, de modo que se puedan abordar las variables de forma que se responda a las preguntas que guían la investigación. Por otro lado, no se puede soslayar su valor referencial para otros estudios que se realicen dentro de entornos y variables similares.

1.4.3. Práctica

Los resultados obtenidos en el estudio serán comunicados a las autoridades hospitalarias, con la finalidad de darles a conocer la situación que viven los profesionales de enfermería en dicho nosocomio, específicamente en el área de emergencias, de manera que se puedan asumir decisiones que conlleven a optimizar las condiciones de este grupo profesional y, esta manera, la calidad de los cuidados que se despliegan en el entorno señalado.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

Se ejecutará entre abril y julio, 2026.

1.5.2. Espacial

Nosocomio situado en la Av. Grau, área de La Victoria.

1.5.3. Población

Estará conformada por pacientes.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Sibeudu et al. (20), 2025, Nigeria, consideraron el objetivo de “Evaluar y comparar la satisfacción del paciente con respecto al cuidado de enfermería en hospitales públicos y privados”, a través de estudio cuantitativo - transversal que contó con 373 pacientes, quienes aplicaron un cuestionario integrado. Se evidenció que el 52% de pacientes de hospitales públicos y el 60% de hospitales privados sintió satisfacción respecto a los cuidados brindados por los enfermeros, concluyendo que ambos grupos mostraron niveles satisfactorios respecto al cuidado enfermero.

Preciado y Chamba (21) el 2025, Ecuador, plasmaron el objetivo de “Evaluar la percepción sobre la calidad del servicio recibido y el nivel de satisfacción entre los usuarios atendidos en emergencias”, a través de una metodología cuantitativa transversal y la participaron de 195 pacientes. Mediante cuestionarios estructurados se determinó que 33,4% valoró positivamente su cuidado; no obstante, también se halló 48% de insatisfacción con los aspectos comunicativos (48%) y 28% con la insuficiencia técnica debido a equipos inadecuados, concluyendo que la satisfacción tiene índices bajos en los participantes.

Choudhary et al. (22), el 2024, Nepal consideraron el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado de enfermería”, para lo cual elaboraron un estudio descriptivo y transversal en el que participaron 95 pacientes, quienes respondieron a un cuestionario. Los resultados demostraron que 61,63% sintió satisfacción con la calidad del cuidado enfermero; el 52,63% consideró que el tiempo dedicado por los enfermeros fue uno de los elementos más destacables, junto con las respuestas a las necesidades de los pacientes en el 53,68% de los casos, concluyendo así que la satisfacción con la atención recibida es media.

Haruna et al. (23), el 2022, Japón, tuvieron como propósito “Medir la satisfacción del

paciente con los cuidados de enfermería de emergencia” mediante un estudio transversal que incluyó a 135 pacientes. Se emplearon dos cuestionarios, lo que resultó en un coeficiente $Rho=0,51$ con $p<0,05$, concluyendo que hay significancia entre variables.

Pozo (24), el 2021, Ecuador consideró el objetivo de “Determinar el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes atendidos en el servicio de emergencia”, a través de una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal que tuvo una muestra de 52 pacientes, quienes respondieron al Caring Assessment Instrument. Se evidenció que el 44% reportó un nivel muy bajo de satisfacción. Se concluyó que factores como la falta de comunicación y la escasa información sobre los cuidados necesarios influyeron significativamente en estos resultados.

Sánchez (25), el 2025, Tumbes, efectuó su investigación con la finalidad de “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia”, mediante un estudio cuantitativo – correlacional, que definió una muestra de 200 pacientes quienes dieron respuesta a dos cuestionarios. El 88% se sintió satisfacción y la calidad de atención alcanzó un 92%. La significancia fue de $p<0,05$, lo que permitió determinar que existe relación entre ambas variables.

Cárdenas y Rodríguez (26), el 2024, Callao, consideró el objetivo de “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente de emergencia”, a través de un estudio básico y correlacional, que incluyó a 85 pacientes, quienes dieron respuesta a dos cuestionarios. El $p=0.00$, permitió determinar que la relación es significativa entre variables.

Ochoa y Ruiz (27), el 2023, Iquitos, realizaron su estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los usuarios”, mediante una indagación correlacional, considerando a 129 pacientes. Los instrumentos que se emplearon fueron

dos cuestionarios y se halló que el 67,4% manifestó que los cuidados de enfermería en un nivel medio; por otra parte, el 56,6% sintió insatisfacción con los cuidados recibidos. La significancia fue $< 0,05$, concluyendo que la asociación es directa.

Huamani (28), el 2021, Lima, desarrolló su indagación con el propósito de “Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de Emergencias”, a través de una indagación cuantitativa y correlacional, que incluyó a 100 pacientes. La medición se efectuó mediante dos cuestionarios, evidenciando que 39% consideró que la calidad de cuidados fue deficiente y el 50% manifestó que la satisfacción se encuentra en un grado intermedio. El $Rho = ,301$ y el $p=0,000$, contribuyeron a determinar que la relación es baja, pero significativa.

Zuñiga (29), el 2021, Tacna, tuvieron el propósito de “Determinar la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de emergencia”, mediante un estudio cuantitativo y correlacional. La muestra consideró a 348 pacientes, quienes aplicaron a dos cuestionarios. Los resultados demostraron que 90,5% de participantes consideró que la calidad del de los cuidados de enfermería fue regular y la satisfacción se alcanzó 84,8% de pacientes. También se encontró un $p=0,011$, concluyendo que existe significancia positiva en la relación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del cuidado de enfermería

Esta variable es definida como los procedimientos que efectúan las enfermeras para proporcionar cuidados a los pacientes en función a determinados estándares que contribuyan a proporcionar satisfacción a las necesidades y demandas de los pacientes. En este contexto, se considera como componentes esenciales los cuidados enfocados en el paciente, la experiencia

clínica acumulada y su dedicación al aseguramiento de la calidad (30).

Estos considerandos adquieren mayor relevancia si se toma en cuenta que las enfermeras trabajan de manera directa con seres humanos y asumen la responsabilidad permanente de brindarles cuidados continuos para contribuir con su recuperación, velar por su bienestar y, en casos extremos, acompañarlos en el tránsito hacia la muerte. En esa línea, se puede señalar que su rol es clave para mantener la seguridad, reducir los posibles eventos adversos y mantener una interacción permanente que les permita comprender lo que necesitan los pacientes (31).

Al respecto, cabe señalar que la calidad de los cuidados de enfermería está constituida por todos aquellos factores que encierra un elevado grado de complejidad y que se efectúan para dar respuesta a los requerimientos de los pacientes, tomando en cuenta los elementos que promueven la interacción entre pacientes y enfermeros (32). De ahí que la enfermería se considere como una ciencia y, a la vez un arte del cuidado, ya que se orienta a brindar atención biopsicosocial y espiritual al ser humano, en función a sus necesidades y considerando su vulnerabilidad, situaciones que son especialmente recurrentes en servicios de emergencia, entorno que en los últimos años también ha sufrido cambios en el tipo de pacientes que reciben debido a las variaciones que se han producido en la salud a nivel mundial, haciendo necesario mantener una permanente actualización que permita responder de manera eficaz y eficiente a las casuísticas que se presentan (33).

Desde esa perspectiva, se puede considerar que la calidad de los cuidados está constituido por diferentes atributos como las competencias profesionales, la continuidad y la oportunidad; es decir que los enfermeros deben reunir los conocimientos teóricos y técnicos que les permita desempeñar su praxis de forma adecuada, mientras que la continuidad señala que estos aspectos deben darse de forma permanente. La oportunidad se refiere al momento en el que se lleva a cabo

el servicio, en función a los requerimientos de los pacientes o de sus necesidades (34).

Desde esta perspectiva, no se puede soslayar la importancia del conocimiento, entendido como una percepción sensorial que permite llegar a la comprensión y alcanzar la razón respecto a una determinada situación. Asimismo, se rescata que el conocimiento implica al menos cuatro aspectos: objeto, sujeto, operación y representación interna. Todos estos elementos son relevantes en el proceso de enfermería para poder brindar la calidad de cuidados que se requieren en función a las condiciones del paciente atendido en emergencia (35).

Al respecto, cabe señalar que los escenarios de atención pueden ser muy diversos y en el caso de pacientes con condiciones críticas la evolución de su estado es impredecible, por tanto se requiere de rapidez y pertinencia al momento de la atención y de cuidados enfermeros permanentes cuando se encuentran fisiológicamente inestables y con alta probabilidad de que se produzcan eventos adversos, por lo cual las demoras pueden hacer que el estado de la persona empeore aumentando las tasas de morbilidad y reduciendo la probabilidad de supervivencia o de secuelas a largo plazo (36).

2.2.1.1. Teorías

Los cuidados enfermeros en el área de emergencia son sumamente demandantes y sus acciones son de vital importancia dentro de este ámbito definido como una unidad funcional y orgánica que se encuentra dentro de una entidad sanitaria que tiene como finalidad prestar atención inmediata, oportuna y permanente a todos los pacientes que encuentran su salud o vida en grave riesgo (37).

En este contexto, la calidad de los cuidados enfermeros encuentra una de sus bases en el modelo propuesto por Avedis Donabedian, referente que nació en el campo de la medicina y se

extendió hacia el ámbito de enfermería en aras de lograr que estos profesionales brinden el mayor número de beneficios a través de la atención de salud, acciones que solo podrán conseguir en la medida que establezcan una permanente interrelación con los pacientes desde que llegan al área de emergencia, realizan la valoración correspondiente y los acompañan de manera permanente para hacer el seguimiento de su evolución (38).

En esta misma línea cabe resaltar la teoría del cuidado humanizado que propugnó Jean Watson, el cual encuentra sus bases desde la fenomenología, campo epistemológico que se enfoca en comprender a la persona como herramienta indiscutible para asumir un cuidado personalizado y consciente de los pacientes, aspecto que adquiere especial connotación en los servicios de emergencia ya que no solo se debe tomar en consideración el estado físico del paciente sino también buscar los mecanismos para trascender esta fase e imbuirse en otros aspectos como las emociones o el estado psicológico, debido al temor que acompaña a los pacientes de manera natural por la situación que atraviesan (39).

2.2.1.2. Dimensiones

Dimensión humana

Los aspectos que considera esta dimensión están centrados en las acciones que se establecen entre pacientes y profesionales de enfermería, incluyendo acciones de amabilidad, respeto, empatía y cordialidad, las cuales se producen debido a la interacción en las que se prioriza la comprensión y el entendimiento (40).

Dimensión entorno confort

Esta dimensión considera todo lo que corresponde al entorno en el cual se realiza el servicio y que contempla la iluminación, las condiciones del ambiente, la alimentación, limpieza,

privacidad, orden y todos aquellos que permitan optimizar los cuidados de enfermería (40).

Dimensión técnico científica

Se consideran aquí todos los aspectos que responden a la eficacia del servicio, la continuidad, el cuidado oportuno, brindando condiciones de seguridad y integralidad (40).

2.2.2. Satisfacción de pacientes

El término satisfacción se refiere al factor que permite la evaluación del servicio que recibe el paciente; en el contexto sanitario se puede concebir como la articulación entre la atención que se desea y la que se recibe y, en ese contexto, los profesionales de enfermería son los adquieren un rol central dada la permanente interacción que mantienen con los pacientes, considerando que su labor trasciende los aspectos científicos, clínicos y académicos para pasar al aspecto del cuidado humanizado (41).

En esa línea, la satisfacción se encuentra articulada con las expectativas que se forjan acerca del servicio sanitario que esperan en el área de emergencia y lo que realmente reciben en cuanto al cuidado de enfermería, estableciendo si realmente responden a lo que necesitan, en el momento oportuno y de la forma adecuada (42).

Esta evaluación es constante en el área de emergencia y es de gran necesidad para ir midiendo si los indicadores establecidos realmente se están alcanzando de forma que el trabajo de los enfermeros pueda irse optimizando y se cumpla con las acciones de mejora continua que se requieren para mejorar la atención que brindan los enfermeros, en aras de contribuir activamente en la valoración, revisión, atención y recuperación de las personas atendidas (43).

En suma, debe responder a necesidades, considerando aspectos elementales como el entorno, la salud y las acciones que realizan para alcanzar su atención. Este proceso va variando de

manera constante y ello implica un reto para estos profesionales, pues están llamados a mantener actualización y mejora constante para comprender la magnitud de la situación y adecuarse a cada caso (44).

En este sentido, es preciso tomar en cuenta que se requieren algunos lineamientos o factores que permitan establecer una ruta que ayude a mejorar la labor que se realiza; para efectos de este trabajo se consideran el entorno, las acciones enfermeras, el cuidado y la salud, elementos que pueden ir variando, por lo que requieren de evaluación constante para lograr que el trabajo sea realmente eficaz y eficiente (45).

2.2.2.1. Teorías

Hildegard Peplau centró su modelo de cuidado para la enfermería en la interacción que se debe producir entre los profesionales de enfermería y los pacientes, como medio para entender la percepción que tienen los pacientes acerca de su enfermedad y con ello obtener datos e información que permitan mejorar su calidad de atención, brindándoles además alcances, guía y orientación para ayudarlos a sobrellevar su condición de salud. Dependiendo de la forma como se visualice esta atención por parte de los pacientes se podrá tener una idea respecto a su satisfacción, aspecto que va más allá de lograr una valoración positiva, pues lo que se pretende es lograr que los cuidados que estos profesionales realizan respondan a lo que las personas atendidas en emergencia necesitan, evitando que se susciten situaciones que pongan en riesgo su vida (46).

2.2.2.2. Dimensiones

Dimensión técnico profesional

Se refiere a aquellos saberes que posee el personal enfermero y ponen en práctica para los

cuidados que le brindan a las personas, considerando aspectos como la habilidad, intervención y destrezas (47).

Dimensión confianza

Se resaltan factores como la empatía entre pacientes y enfermeros, de forma que se establezca una relación de confianza que permita entender la situación y todo lo que sienten y necesitan para optimizar los cuidados, a través del apoyo constante, la atención permanente y el soporte emocional (47).

Dimensión educación del paciente

Esta dimensión contempla los procedimientos de guía y consejería a los pacientes a fin de enseñarles a tener una mayor autonomía, evitar complicaciones y optimizar su proceso de recuperación (47).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima,

2026.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Será hipotético deductivo, porque emerge desde los elementos teóricos respecto al objeto de estudio, para contextualizarlo al ámbito específico de emergencia, a fin de establecer hipótesis de estudio que posteriormente serán contrastadas (48).

3.2. Enfoque de la investigación

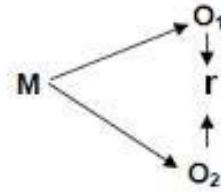
Será cuantitativo, porque se emplearán estadísticas para realizar el estudio y efectuar el análisis de los datos recogidos, a fin de comprobar posibles relaciones (49).

3.3. Tipo de investigación

Será aplicada, ya que se contribuirá a llenar vacíos del conocimiento que existen en el entorno de emergencia y ampliar los referentes teóricos acerca de las variables (50).

3.4. Diseño de la investigación

Se seguirá la investigación no experimental dado que no se variará de ninguna forma las variables. Transeccional porque se recolectará información en único momento. Descriptivo ya que permitirá caracterizar las variables y dimensiones y correlacional dado que las hipótesis serán contrastadas para determinar si existe relación entre las variables o no (51).



M : pacientes

O1: Calidad del cuidado de enfermería

O2: Satisfacción de pacientes

R: relación

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Es definida como un grupo de personas o unidades con rasgos parecidos (52) y para efectos del estudio serán 180 pacientes.

Criterio de inclusión

- Personas que acudan a emergencia entre los meses de enero y marzo de 2023.
- Pacientes con plenas facultades físicas y mentales para responder a las preguntas planteadas.
- Pacientes que quieran participar y firmen su consentimiento.

Criterios de exclusión

- Que hayan sido atendidos en fechas diferentes al periodo de investigación.
- Que no puedan aplicar instrumentos.
- Que no quieran participar.

Muestra

Se incluirá a toda la población, en suma, los 180 pacientes.

Muestreo

Será no probabilístico.

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 1

Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad del cuidado de enfermería	Factores que encierran un elevado grado de complejidad y se efectúan para dar respuesta a expectativas de los pacientes (28).	Factores que encierran un elevado grado de complejidad que realizan los enfermeros de emergencia de un hospital de Lima, en función a las dimensiones detalladas y que se medirán con un cuestionario.	Humana	Amabilidad Educación Escucha	Ordinal Siempre = 3	Buena = 54-72 Regular = 35 – 53 Mala = < 35 puntos
			Entorno	Comodidad Equipamiento	A veces = 2	
			Técnico - científica	Eficacia Pertinencia Seguridad	Nunca = 1	
Satisfacción del paciente	Indicador que contribuye a evaluar la calidad de cuidados recibidos (37).	Indicador que contribuye a realizar una evaluación de la calidad de los cuidados, en virtud a las dimensiones precisadas, las que serán medidas con una batería de preguntas.	Técnico profesional	Saberes Procesos Habilidades	Ordinal Siempre = 3	Completa 42-54 Intermedia 30-41 Insatisfacción 18-29
			Confianza	Interacción Entendimiento Asistencia	A veces = 2	
			Educación del paciente	Guía Acciones preventivas Intervenciones educativas	Nunca = 1	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Son las actividades que se efectúan con fines de recolecta, sistematizar, registrar y ordenar la información obtenida acerca de un problema de investigación. En este trabajo se empleará la encuesta mediante su instrumento el cuestionario (53).

3.7.2. Descripción de instrumentos

El cuestionario de calidad fue creado por Bardales y Larota (54) en el 2023. Cuenta con 24 ítem organizados en 3 dimensiones: humana, entorno y técnico científica. La escala será: siempre = (3); a veces = (2) y nunca (1). Se considera los siguientes baremos: buena = 54 – 72 puntos, regular = 35 – 53 puntos y mala = < 35 puntos.

El cuestionario para estudiar la satisfacción laboral lo creó Echenique (55), en el 2020 y considera dieciocho preguntas, organizados en 3 áreas: técnico- profesional; confianza y educación del paciente, que considerará las alternativas siempre, a veces y nunca, con puntajes de 3, 2, 1. Los baremos: completa = 42/54; intermedia = 30/41; Insatisfacción =18/29.

3.7.3. Validación

En el primer caso, se empleó el criterio de jueces expertos, consiguiendo opinión favorable para su aplicación y un V de Aiken = 0.930 (54). En cuanto al instrumento 2 el proceso lo realizó Echenique en 2020, también con juicio de expertos, por el cual consiguió resultados favorables para su aplicación (55).

3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento 1 alcanzó un valor = ,791 en el Alfa de Cronbach (54) y el instrumento 2 alcanzó un valor = 0,96 con el mismo coeficiente (55).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para realizar el procesamiento de datos se empleará una tabla en Excel 2021, la que servirá como base para trabajarlos estadísticamente con paquete SPSS. Se empleará el Rho de Spearman, para contrastar las hipótesis, de manera que se pueda determinar posibles relaciones. En cuanto a lo descriptivo se presentarán tablas de frecuencia que reflejarán frecuencias y niveles de variables y dimensiones.

3.9. Aspectos éticos

Principio de autonomía

Se pone en práctica cuando se tome contacto con los participantes, a quienes se les explicará en qué consiste el estudio y se les invitará a participar, respetando su decisión de aceptar o declinar (56).

Principio de beneficencia

Los pacientes serán beneficiados con el estudio, pues los resultados obtenidos contribuirán a mejorar el servicio que se provee en el ámbito de emergencia (56).

Principio de no maleficencia

No habrá daño alguno para el bienestar, salud e integridad de los participantes (56).

Principio de justicia

Habrá respeto para todos los participantes e igualdad en el trato (56).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

Actividades	Abril				Mayo				Junio				Julio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. Precisión del título																
2. Redacción de la introducción (planteamiento, formulación, objetivos, justificaciones y delimitaciones).																
3. Redacción de antecedentes y marco teórico.																
4. Elaboración de la metodología (método, enfoque, diseño, tipo y alcance de investigación).																
5. Elaboración de los instrumentos																
6. Redacción de aspectos administrativos.																
7. Recolección de datos																
8. Procesamiento de los datos																
7. Presentación del Informe																
8. Sustentación																

Leyenda:



Actividades realizadas



Actividades por realizar

4.2. Presupuesto

	RUBROS	UNIDAD	CANTIDAD	UNITARIO	COSTO
Servicios	Internet	Mes	1	70.00	S/ 70.00
	Movilidad	Unid.	20	10.00	S/ 200.00
	Viáticos	Unid.	20	20.00	S/ 400.00
	Asesoría estadística	Unid.	1	1500.00	S/ 1500.00
SUBTOTAL					S/ 2170.00
Recursos materiales	Bolígrafos	Caja	2	20.00	S/ 40.00
	Hoja bond	Ciento	1	24.00	S/ 24.00
	Memoria Usb	Unid.	1	45.00	S/ 45.00
SUBTOTAL					S/ 109.00
Total					S/ 1609.00

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]. 2019. Disponible en: [Consultado el 24 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
2. Kruk M, Gage A, Arsenault C, Jordan K, Leslie H, Roder S et al. High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet Global Health*. [Internet]. 2018; 6(1): 1196 – 1252. [Consultado el 18 de marzo de 2026]. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Internet]. 2022. [Consultado el 22 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
4. Pan American Health Organization. Contribuciones de los profesionales de enfermería y de partería a la salud de las mujeres. *Relatos de la Región de las Américas*. [Internet]. 2021. [Consultado el 26 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
5. Organización Mundial de la Salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet]. 2020. [Consultado el 27 de febrero de 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
6. Consejo Internacional de Enfermeras. Resumen de evidencia para políticas del Consejo Internacional de Enfermeras. [Internet]. 2021. [Consultado el 28 de febrero de 2026]. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/ICN%20Policy%20Brief_Nurse%20Shortage%20and%20Retention_SP.pdf

7. Condori J, Uchazara M, Guevara N. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Inv. e Innov.* [Internet]. 2021; 2(1): 33-39. [Consultado el 19 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://orcid.org/0000-0001-7460-2870>
8. Organización Panamericana de la Salud. En medio de la pandemia de COVID-19, un nuevo informe de la OMS hace un llamamiento urgente a invertir en el personal de enfermería. 2020. [Consultado el 28 de febrero de 2026]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15772:amid-covid-19-pandemic-new-who-report-urges-greater-investments-in-the-nursing-workforce&Itemid=1926&lang=es#gsc.tab=0
9. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Panorama de la Salud: Latinoamérica y el Caribe 2020. [Internet] París, 2020. [Consultado el 2 de abril de 2026]. Disponible en: <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/740f9640-es.pdf?expires=1664212879&id=id&accname=guest&checksum=AEC1DF502D2F469158BFAAD1C8A3B3A6>
10. De Bortoli S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Lejía C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Rev Panam Salud Publica.* [Internet] 2020; 44: 1-2. [Consultado el 20 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>
11. Farias M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud Cienc. Tecnol.* [Internet]. 2021;1-39. [Consultado el 31 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>
12. Ropero A, Maldonado M, Cortina N, Paternina C, Pérez M, Solano Y. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución

- de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Inv Fam.* [Internet]. 2022;4(1):e-872. [Consultado el 1 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.22579/27448592.872>
13. López M, Majo H. Situación de Enfermería en tiempos de COVID-19: una mirada panorámica. *Journal of American Health.* [Internet] 2020: 3(3): 48-58. [Consultado el 25 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://jah-journal.com/index.php/jah/article/view/50/106>
 14. Colegio de Enfermeros del Perú. Transparencia. [Internet]. 2022. [Consultado el 29 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/>
 15. Sánchez D, Ortiz K, Portocarrero T, Ortiz Y. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencia. *Enferm Cuid Hum.* [Internet]. 2024; 13(2). [Consultado el 2 de abril de 2026]. Disponible en: [10.22235/ech.v13i2.3991](https://doi.org/10.22235/ech.v13i2.3991)
 16. Parraguez E, Risco D. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en un servicio de emergencia de un hospital público de Chiclayo, 2024. *Acc Cientna.* [Internet]. 2025; 12(2). [Consultado el 3 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.35383/cietna.v12i2.1234>
 17. 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. *Cienc Lat.* [Internet]. 2023;7(1). [Consultado el 4 de abril de 2026]. Disponible en: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
 18. León L, Arévalo R. Calidad de atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *Rev Latinoam Cienc Soc Hum.* [Internet]. 2023;4(5). [Consultado el 18 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>
 19. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *Fem: Revista de la Fundación Educación Médica.* [Internet] 2021; 24(5): 277. [Consultado el 17 de abril de 2026]. Disponible en:

<https://scielo.isciii.es/pdf/fem/v24n5/2014-9832-fem-24-5-277.pdf>

20. Sibeudu F, Akpam M, Agogbua A. Assessment of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Comparative Study of Selected Private Secondary and Public Secondary Hospital in Onitsha Anambra State. Glob Lead Oral Strips Manufact. [Internet] 2025, 4(2). [Consultado el 1 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.31579/2835-835X/105>
21. Preciado M, Chamba M. Percepción de la Calidad de Atención a los Usuarios en el Servicio de Emergencia de un Hospital General del Seguro Social. Aran Utic. [Internet] 2025, 12(2). [Consultado el 3 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1081>
22. Choudhary S, Aara R, Tabdar M, Kumari T. J Birgunj Nurs Camp. [Internet] 2024; 1(1):6-11. [Consultado el 4 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.70397/jbnc.5>
23. Haruna J, Minamoto N, Shiromaru M, Taguchi Y, Makino N, Kanda N et al. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enpss): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. Healthcare. [Internet] 2022; 10 (518):1-20. [Consultado el 5 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/healthcare10030518>
24. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021. [Tesis de titulación] Ecuador: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6478/1/UPSE-TEN-2021-0137.pdf>
25. Sánchez K. Calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital General Alfredo Noboa de Guaranda, 2025. [Tesis de Maestría en Ciencias de la Salud]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes, 2025. Disponible en:

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ae2cda5c-d4c1-4a88-b3ef-e65300427808/content>

26. Cardenas G, Rodriguez Y. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Nacional Sergio Bernales, Lima 2024. Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad en Enfermería en Emergencias y Desastres. [Internet] Callao: Universidad Nacional del Callao, 2024. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/7226832e-15bb-431a-9eba-cd3febbb4dd1/content>

27. Ochoa E, Ruiz D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en Centro de Salud Bellavistas Nanay. Punchana 2023. [Tesis de titulación]. San Juan: Universidad Científica del Perú, 2023. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2518/ELIZABETH%20OCHOA%20GARCA%20DEYSI%20BREMILDA%20RUIZ%20ENRIQUEZ%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28. Huamaní A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Cusco 2020. [Tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57445/Huamani_LA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

29. Zuñiga N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital Ilo, 2020. [Tesis de titulación] Ilo: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2021. Disponible en:

http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4459/187_2021_zuniga_huamani_n_facs_segunda_especialidad_de_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Alzoubi M, Al-Mugheed K, Oweidat I, Alrahbeni T, Alnaeem M, Saeed A et al. Moderating role of relationships between workloads, job burnout, turnover intention, and healthcare quality among nurses. *BMC Psychology*. [Internet]. 2024; 12(495). [Consultado el 5 de abril de 2026]. Disponible en: <https://bmcp psychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-024-01891-7>
31. Silva J, Macías B, Tello E, Delgado J. La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Ciencia UAT*. [Internet] 2021; 5(2). [Consultado el 6 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
32. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev. Cienc. cuidad*. [Internet]. 2019; 16(2): 108-119. [Consultado el 7 de abril de 2026]. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
33. Blanco M, Tortajada M, Rodríguez Z, Puente M, Méndez C, Fernández J. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enferm. glob*. [Internet]. 2021; 20(64): 26-60. [Consultado el 8 de abril de 2026]. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.479441>
34. Paravic T, Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Cienc. enferm*. [Internet]. 2022; 27(41): 1-6. [Consultado el 9 de abril de 2026]. Disponible en: [10.29393/CE27-41TETM20041](https://doi.org/10.29393/CE27-41TETM20041)
35. Vásquez N, Quiroz L, Hernández Y, Carpio M. Enfermería: importancia del conocimiento

- sobre triage en la atención hospitalaria en el área de urgencias. *Rev Sal y Cuid.* [Internet]. 2022; 1(3): 4-28. [Consultado el 10 de abril de 2026]. Disponible en: <https://revistasaludycuidado.uaemex.mx/article/view/19004>
36. De Lima A, Ferreira M, Oliveira P, Dos Santos M, Tavares F, Pereira V. Safety of the patient in an emergency situation: perceptions of the nursing team. *Rev Bras Enferm.* [Internet]. 2019; 72(3):753-759. [Consultado el 13 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0544>
 37. Sarmiento G. Bornout en el servicio de emergencia de un hospital. *Horiz. Med.* [Internet]. 2019; 19(1). [Consultado el 14 de abril de 2026]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>
 38. Ortega M, Suarez M, Jimenez M. Calidad y enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Index Enferm.* [Internet]. 27 (1-2). [Consultado el 15 de abril de 2026]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025
 39. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev. Cuba. Enferm* [Internet]. 2015; 31(3). [Consultado el 16 de abril de 2026]. Disponible en: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-797689>
 40. Escobar D. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de oncología del Hospital Essalud Daniel Alcides Carrión Tacna-2015. [Tesis de titulación]. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, 2015. Obtenido en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/2177>
 41. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Sem. Inv. Fam.* [Internet]. a 2020;

- (2):52-60. [Consultado el 18 de abril de 2026]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
42. Al-Awamreh K, Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. *Applied Nursing Research*. [Internet]. 2019; 47: 46-51. [Consultado el 19 de abril de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007>
 43. Vizcaino A, Vizcaino V, Fregoso G. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco. *Horizonte sanitario*. [Internet]. 2019; 18(1): 027-036. [Consultado el 3 de marzo de 2026]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
 44. Vásquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutierrez I, Romero M et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev salud pública*. [Internet] 2018; 20(2): 254-257. [Consultado el 4 de marzo de 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.15446/rsap.V20n2.61652>
 45. Saviato R, Mercer S, Pereira C, Ribeiro E. Enfermeiros na triagem no serviço de emergência: autocompaixão e empatia. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. [Internet] 27: e3151. [Consultado el 4 de abril de 2026]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.3049.3151>
 46. Elers Y, Gilbert M. Relación enfermera – paciente una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. *Rev Cub Enferm*. [Internet] 2016; 32(4): 126-136. [Consultado el 2 de marzo de 2026]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v32n4/enf19416.pdf>
 47. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP. Las Palmas, Surco 2019. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>

48. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 2.^a ed. México: McGraw-Hill, 2023. 752 p.
49. Ñaupas H, Mejía E, Trujillo R, Romero H, Medina W, Novoa E. Metodología de la Investigación Total. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis. 6^{ta}. Ed. Colombia: EdiU; 2024. 641 p.
50. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Rivera O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. 1^{ra}. ed. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020. 131 p.
51. Arbaiza L. El desarrollo de la tesis. 1^{ra}. ed. Lima: Esan Ediciones; 206 p.
52. Sucari W, Mamani W, Gil I, Trigos C. Manual de Tesis Correlacional. 1^{ra}. ed. Puno: Indudi, 2024. 77 p.
53. Carrasco S Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Editorial San Marcos, 2019; 476 p.
54. Bardales M, Larota M. Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2022. [Tesis de titulación de Segunda Especialidad en Emergencias y Desastres]. Pucallpa: Universidad Nacional de Ucayali, 2023. Disponible en: <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6e90c241-4107-4230-885a-8a1e5340911a/content>
55. Echenique M. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP. Las Palmas, Surco 2019. [Tesis de titulación]. Lima: Universidad César Vallejo, 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>

56. Bogetti C, Liberatore G. Bioética y psicología: un estudio empírico sobre los principales frentes de investigación de la corriente principal (2010-2019). Rev. Bioet Der. [Internet]. 2025;62. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.1344/rbd2024.62.45868>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026?	OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.	HIPOTESIS GENERAL: Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026. Ho: No existe relación positiva y significativa entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.	VARIABLE 1: calidad del cuidado de enfermería DIMENSIONES: - Humana - Entorno - Técnico científica	ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo METODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION: Método: hipotético deductivo Tipo: aplicada Diseño: No experimental-transversal Alcance: descriptivo -correlacional
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026? ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026? ¿Cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026?	OBJETIVOS ESPECIFICOS - Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026. - Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026. - Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.	HIPÓTESIS ESPECIFICAS: Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026. Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026. Hi. Existe relación estadísticamente significativa entre calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnico científica y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.	VARIABLE 2: satisfacción del paciente DIMENSIONES - Técnico profesional - Confianza - Educación del paciente	POBLACION/MUESTRA: 180 pacientes atendidos en el área de emergencia de un hospital de Lima.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Instrumento 1: para medir la variable calidad del cuidado de enfermería

Cuestionario para medir la calidad del cuidado de los enfermeros

INSTRUCCIÓN: A continuación, encontrará diversas preguntas acerca de la calidad de cuidado que brinda a sus pacientes, lea detenidamente cada pregunta y marque la casilla que corresponda según las siguientes opciones. El tiempo de duración es aproximadamente 20 minutos aproximadamente.

N°	DIMENSIÓN HUMANA	CALIFICACIÓN		
		SIEMPR E	A VECES	NUNC A
1	La enfermera es cortés cuando lo atiende			
2	La enfermera le llama por su nombre.			
3	La enfermera se presenta por su nombre.			
4	Cree que la enfermera dedica el tiempo necesario para atenderlo.			
5	Cuando Ud. realiza una pregunta, la enfermera le responde con términos sencillos que pueda entender.			
6	La enfermera le pide permiso para descubrirlo al realizar la evaluación física cuando ingresa al servicio y durante su permanencia.			
7	La enfermera se preocupa por algún malestar que pueda presentar durante la hospitalización.			
8	Las orientaciones que le brinda la enfermera frente a sus dudas, son claras.			
9	La enfermera le pregunta y observa las necesidades que tiene Ud. con frecuencia.			
10	Cuando Ud. tiene alguna necesidad para su cuidado y llama a la enfermera, acude inmediatamente.			

N°	DIMENSIÓN ENTORNO	CALIFICACIÓN		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	Cree que el ambiente donde está Ud. hospitalizado se encuentra limpio con buena ventilación, iluminación, y dispone de equipos.			
2	Considera que el ambiente donde esta Ud. hospitalizado está libre de riesgos (caídas, señalización de evacuación, incendios, entre otros).			
3	La enfermera revisa los alimentos servidos y verifica si es la indicada por su médico tratante.			
4	Se le brinda un ambiente donde se respeta su intimidad.			
5	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuirlo y facilita su descanso.			
6	Durante su hospitalización, se siente tranquilo(a) por la atención que brinda la enfermera.			

N°	DIMENSION TÉCNICO - CIENTÍFICO	CALIFICACIÓN		
		SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	La enfermera le brinda cuidado oportuno cada vez que lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.			
2	La enfermera le explica en qué consisten los procedimientos que le va a realizar.			
3	El procedimiento indicado que realiza en usted, la enfermera lo hace rápido con habilidad.			
4	La enfermera le explica qué medicamentos está recibiendo y para qué sirven.			
5	El personal de enfermería le moviliza en su cama cada dos horas.			
6	La enfermera incluye a su familia en los cuidados que Ud. debe tener (cambios de posición, alimentación, baño, cuidado de sondas, entre otros).			
7	La enfermera explica a Ud. y familia, los cuidados a tener con las conexiones endovenosas, catéteres y otros.			
8	La enfermera lo orienta sobre los cuidados que deberá tener una vez dado de alta.			

Instrumento 2: para medir la variable satisfacción de pacientes

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Nunca	A veces	Siempre
DIMENSIÓN 1: Técnico profesional				
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.			
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realiza.			
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.			
DIMENSIÓN 2: Confianza				
7	La enfermera se muestra contenta cuando la atiende			
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.			
9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.			
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar un problema.			
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.			
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
DIMENSIÓN 3: Educación al paciente				
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible			
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.			
18	La enfermera le explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

Anexo 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
 Investigadores : Calderón Huallamares, Suzy Nataly
 Título : “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de hospital de Lima, 2026”.

Propósito del estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia de hospital de Lima, 2026”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Calderón Huallamares, Suzy Nataly**. El propósito es: Determinar cuál es la relación entre calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia de un hospital de Lima, 2026.

Procedimientos:

Si usted decide participar en este estudio se le solicitará lo siguiente:

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

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

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

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

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

Costos e incentivos

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

Confidencialidad:

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

Derechos del participante:

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la Lic. **Calderón Huallamares, Suzy Nataly** al 982297133 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Nombres:

DNI:

Investigadora

Nombre:

DNI:

10% 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

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  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

- 8%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 10%  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	Internet	
repositorio.uwienner.edu.pe		3%
2	Trabajos entregados	
uwienner on 2024-02-25		2%
3	Trabajos entregados	
uwienner on 2024-07-18		<1%
4	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2025-05-17		<1%
5	Trabajos entregados	
Submitted on 1690607422896		<1%
6	Trabajos entregados	
uwienner on 2024-06-27		<1%
7	Trabajos entregados	
uwienner on 2023-10-08		<1%
8	Trabajos entregados	
uwienner on 2024-01-28		<1%
9	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-10-15		<1%
10	Internet	
hdl.handle.net		<1%
11	Trabajos entregados	
Universidad Wiener on 2024-10-27		<1%