



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 nivel de satisfacción de los pacientes del
servicio de emergencia en un hospital nivel II, de Lima, 2025

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

Presentado por:

Autora: Tinta Chura Rosa Martha

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4581-1582>

Asesor: Mg. Gallegos Pacheco, Rutsmy Angel Manuel

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

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, **Tinta Chura Rosa Martha** egresada 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 académico "**Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2 de Lima, 2025**" Asesorado por el docente: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco DNI 45525049 ORCID **0000- 0001-5426-398X** tiene un índice de similitud de 19 % (diecinueve %) con código OID: : :14912:598594588 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado

DNI:



.....
Firma

Nombres y apellidos del Asesor: Rutsmy Angel Manuel Gallegos Pacheco

DNI: 45525049

Lima, 16 de junio de 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

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

El porcentaje superior al 5% de manera específica, se justifica metodológicamente debido a que dicha coincidencia se encuentra en los títulos, los objetivos, las tablas y otros elementos estructurales que, por su naturaleza técnica y académica, tienden a coincidir con otros trabajos similares.

Dedicatoria

A Dios, por darme la fuerza y sabiduría en cada paso. A mis padres, por su amor incondicional y apoyo constante. A mis docentes, por guiarme con paciencia y compromiso. Con gratitud y cariño.

Agradecimiento

A mis profesores por su gran aporte de
brindar y compartir sus conocimientos.

Jurados

Presidente	: Mg. Lucimar Josefina Barrios Cabello
Secretario	: Mg. Jocelynn Lisset Jauregui Cardenas
Vocal	: Mg. Carmen Paula Tello Jiménez

Índice

Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Jurados	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
1. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	5
1.4.3. Práctica.....	5
1.5. Delimitación.....	5
1.5.1. Temporal.....	5
1.5.2. Espacial.....	5
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	5
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6

2.2.	Bases teóricas.....	9
2.3.	Formulación de hipótesis	14
2.3.1.	Hipótesis general	14
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	14
3.	METODOLOGÍA.....	15
3.1.	Método de investigación	15
3.2.	Enfoque investigativo	15
3.3.	Tipo de investigación.....	15
3.4.	Diseño de la investigación	15
3.5.	Población, muestra y muestreo	16
3.6.	Variables y operacionalización	17
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.7.1.	Técnica.....	18
3.7.2.	Descripción.....	18
3.7.3.	Validación.....	19
3.7.4.	Confiabilidad	20
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	20
3.9.	Aspectos éticos.....	21
4.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	22
4.1.	Cronograma de actividades	22
4.2.	Presupuesto.....	23
5.	REFERENCIAS.....	24
	Anexo 02: Instrumentos	50
	Anexo 03: Consentimiento informado	53
	Anexo 04: Informe de originalidad	54

Resumen

Introducción: El cuidado estandarizado por el personal de enfermería, representa un componente esencial en la salud del paciente en emergencia. Su adecuada implementación influye directamente en la percepción y satisfacción de los pacientes que reciben atención en situaciones críticas. **Objetivo:** Determinar cómo la calidad en el cuidado que realiza la enfermera se asocia con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2. **Metodología:** el estudio se desarrolla a través de un enfoque cuantitativo siendo un estudio de tipo aplicada de alcance correlacional y diseño no experimental. **Población:** este grupo será conformado por un total de 98 pacientes del servicio investigado. En la recolección de la data se hará mediante la encuesta y como instrumentos dos cuestionarios, validados y de alta confiabilidad. Luego de esta recolección de datos, la información obtenida será codificada de manera ordinal por variables y dimensiones y luego procesados en el programa estadístico de SPSS 26.0, lo que permitirá desarrollar estadísticos a nivel descriptivo con tablas de frecuencia y porcentaje y resultado inferencial mediante la prueba de Spearman que comprobará la veracidad de lo que se plantea con la hipótesis de estudio.

Palabras claves: Calidad del cuidado, satisfacción de los pacientes, emergencia.

Abstract

Introduction: Standardized care by nursing staff represents an essential component in the health of the patient in emergency. Its proper implementation directly influences the perception and satisfaction of patients receiving care in critical situations. **Objective:** To determine how the quality of care provided by nurses is associated with patient satisfaction in the emergency department in a level II - 2 hospital. **Methodology:** the study is developed through a quantitative approach being an applied study of correlational scope and non-experimental design. Population: this group will be made up of a total of 98 patients from the investigated service. In the collection of data, two validated and highly reliable questionnaires will be carried out through the survey and as instruments. After this data collection, the information obtained will be coded ordinally by variables and dimensions and then processed in the SPSS 26.0 statistical program, which will allow the development of statistics at the descriptive level with frequency and percentage tables and inferential results through the Spearman test that will verify the veracity of what is proposed with the study hypothesis.

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, emergency

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) refiere que anualmente se presenta entre 5 a 8 millones de defunciones por origen de deficiencias en el servicio de los hospitales e instituciones de salud, en especial en países con pocos recursos, donde la incidencia es del 15%. Esta situación genera además pérdidas económicas significativas, estimadas entre 1,4 y 1,6 billones de dólares anuales, debido a la baja calidad del cuidado (1). En este escenario, diversos estudios en Europa señalan que la automatización del cuidado, la reducción de tiempos de atención y la limitación de personal han contribuido a debilitar la calidad del cuidado, generando una visión del paciente, centrada en síntomas y no en su dimensión humana, lo que afecta la relación terapéutica y disminuye la confianza en el sistema de salud (2,3).

En el contexto latinoamericano, investigaciones en Colombia evidencian que la calidad del cuidado se relaciona directamente con la satisfacción del paciente, observándose que solo el 59,9% del personal de enfermería brinda un cuidado considerado humanizado, mientras que el 40,1% presenta limitaciones en su disponibilidad y atención (4). Asimismo, se ha reportado que el 17% de los pacientes atendidos en servicios de urgencias manifiestan insatisfacción con la atención recibida (5). En Ecuador, estudios indican que el 13% de los usuarios se encuentra insatisfecho, el 26% percibe una atención regular y se identifican deficiencias en la cobertura de necesidades emocionales y sociales, lo que incrementa la insatisfacción general (6).

A nivel nacional, en el Perú, se ha evidenciado que el 13,3% de los pacientes atendidos en servicios de emergencia presentan insatisfacción con la atención recibida (7). Asimismo, en

un hospital de Lima, el 44% de los pacientes percibió una calidad de cuidado de enfermería moderada, el 29% desfavorable y solo el 27% favorable, lo que refleja limitaciones en la percepción del cuidado humanizado (8). En Cajamarca, se reportó que el 64,1% de los pacientes manifestó insatisfacción con el trato recibido, mientras que el 10,7% se mostró insatisfecho y solo el 3,4% satisfecho, evidenciando deficiencias en la atención centrada en la persona (9). De igual forma, otro estudio señaló que los pacientes perciben un cuidado limitado principalmente a la dimensión física, con escasa atención a los aspectos emocionales y psicológicos, lo que repercute negativamente en su satisfacción (10).

En este sentido, el problema se origina principalmente en la limitada humanización del cuidado, la sobrecarga laboral del personal de salud y la insuficiente atención integral al paciente, lo cual afecta directamente la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Estas deficiencias generan consecuencias como la disminución de la confianza en el sistema de salud, la insatisfacción del paciente y el deterioro de la relación terapéutica. Esta investigación analiza la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, con el fin de generar evidencia que contribuya a mejorar la atención humanizada y la experiencia del usuario en los servicios de salud.

A nivel local, en un hospital nivel II-2 de Lima, en el servicio de emergencia, se identificaron deficiencias en el proceso de cuidado de los pacientes, evidenciándose una comunicación poco clara y poco accesible, el uso de lenguaje técnico que dificulta la comprensión del usuario y un trato percibido como distante o poco empático. Asimismo, los pacientes manifestaron que no siempre reciben información suficiente sobre los procedimientos realizados, lo que genera inseguridad e insatisfacción, afectando su experiencia y percepción de la calidad del cuidado. En este contexto, se hace necesario analizar los factores que influyen en la atención de enfermería para comprender esta problemática y orientar mejoras en la calidad del servicio.:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II – 2 de Lima, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cómo la dimensión arte del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?
- ✓ ¿Cómo la dimensión calidad técnica del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?
- ✓ ¿Cómo la dimensión disponibilidad del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?
- ✓ ¿Cómo la dimensión continuidad del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?
- ✓ ¿Cómo la dimensión resultados se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II – 2.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✓ Identificar cómo la dimensión arte del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.

- ✓ Identificar cómo la dimensión calidad técnica del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
- ✓ Identificar cómo la dimensión disponibilidad del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
- ✓ Identificar cómo la dimensión continuidad del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
- ✓ Identificar cómo la dimensión resultados se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La investigación busca aportar en el estudio de variables en especial en escenarios complejos como los es el servicio de emergencia, a partir del análisis de información científica y antecedentes investigativos. Este aporte permitirá evidenciar posibles deficiencias en el proceso de atención, contribuyendo así a la mejora de la práctica profesional. La fundamentación se respalda en la Teoría del Cuidado de Kristen Swanson, la cual plantea cinco procesos esenciales del cuidado: conocer, estar con, hacer por, permitir y mantener la fe, todos orientados a generar una conexión humana significativa que influya positivamente en el bienestar del paciente. Asimismo, se sustenta en la Teoría de las Necesidades Humanas de Virginia Henderson, que destaca la importancia de satisfacer las necesidades fundamentales del individuo a través del cuidado enfermero, lo cual se refleja directamente en la satisfacción del paciente. Estas bases teóricas permiten comprender y evaluar con mayor profundidad el impacto del cuidado enfermero en contextos críticos como el servicio de emergencia.

1.4.2. Metodológica

La investigación se desarrolló con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental que permite observar las variables sin manipulación. Se emplearon instrumentos estructurados, validados mediante juicio de expertos, lo que garantiza su validez y confiabilidad para la medición de las variables. Asimismo, el uso de procedimientos estadísticos permitirá obtener resultados objetivos y establecer conclusiones con sustento científico, que podrán ser replicadas y utilizadas como referencia en estudios similares.

1.4.3. Práctica

A nivel práctico, el estudio permitirá identificar las dimensiones con menor valoración por los usuarios, facilitando el diseño de estrategias de mejora orientadas a fortalecer la atención de enfermería, la seguridad del paciente y la calidad de la experiencia hospitalaria. Entre estas estrategias se consideran la mejora de la comunicación terapéutica, el fortalecimiento de la empatía en la atención y la optimización de los tiempos de respuesta en el servicio de emergencia. Asimismo, los resultados servirán como base para implementar acciones de capacitación al personal y ajustes en los protocolos de atención, contribuyendo a un servicio más seguro, eficiente y humanizado.

1.5. Delimitación

1.5.1. Temporal

La investigación se presentará durante los meses de Julio a noviembre del 2025

1.5.2. Espacial

El estudio se desarrollará en el servicio de emergencia de un hospital de nivel II-2 ubicado en Lima.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Pacientes del servicio de emergencia de un hospital nivel II - 2 de Lima.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. A nivel internacional

Sayed et al. (11), en 2025 en Egipto, “evaluaron la satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en la unidad de hemodiálisis del Hospital Universitario Beni-Suef”. El estudio fue no experimental, transversal y correlacional, con 70 pacientes y uso de cuestionarios estructurados. Se halló que el 98,6% presentó satisfacción moderada, con mejores niveles en el cuidado físico y psicológico, pero menor satisfacción en el ámbito social y espiritual. En general, se evidenció una asociación positiva entre variables.

Mir et al. (12) en 2024 en España “evaluaron la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes críticos de UCI” mediante un estudio descriptivo, prospectivo y correlacional con 111 pacientes. Se aplicaron dos escalas de medición y los resultados mostraron un alto nivel de satisfacción (media 5,83/6), siendo mayor en mujeres, pacientes de mayor edad y aquellos con mejor recuperación. Además, el análisis cualitativo destacó la conexión entre la interacción entre la enfermera y paciente, en UCI como factores clave. Se concluyó que la satisfacción fue elevada y estuvo influenciada por variables sociodemográficas y clínicas.

García (13) en el año 2023 en Ecuador, “evaluó la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados del Hospital Rafael Serrano” mediante un estudio cualitativo fenomenológico-hermenéutico, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 3 informantes, a quienes se aplicaron entrevistas abiertas. Los resultados evidenciaron un alto nivel de satisfacción (100%) asociado a un cuidado de enfermería con enfoque humanista y atención integral. Se concluyó que el personal de enfermería brinda cuidados holísticos que favorecen una elevada satisfacción del paciente.

Wulandari et al. (14) en 2023 en Indonesia “analizaron la relación entre la calidad de los servicios de salud y la satisfacción del paciente en el Hospital Privado Montella, West Aceh”, mediante un modelo de regresión lineal simple y cuestionarios tipo Likert. Los resultados evidenciaron un nivel muy alto de calidad del servicio y una influencia positiva y significativa sobre la satisfacción del paciente, explicando el 97,5% de su variabilidad ($R^2 = 0,975$), mientras que el 2,5% restante se atribuyó a otros factores no analizados.

Alharbi et al. (15) en 2023 en Arabia Saudita “evaluaron la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado de enfermería en hospitalización” mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con 238 pacientes. Los resultados mostraron diferencias significativas en la percepción de la calidad del cuidado entre provincias ($M = 4,65$; $p < 0,001$) y variaciones en la satisfacción según edad, nivel educativo, estado civil, situación laboral, residencia, tiempo de hospitalización y acompañamiento familiar ($p < 0,05$). En conjunto, se evidenció que estos factores influyen de manera significativa en la satisfacción del paciente hospitalizado..

2.1.2. A nivel nacional

Jamanca (16) en el año 2023 en Lima “determinó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en un hospital nacional” mediante un estudio aplicado, correlacional y transversal con 70 pacientes. Los resultados evidenciaron que el 45,7% percibió una atención regular, el 30% buena y el 24,3% deficiente; mientras que el 50% presentó satisfacción media, el 30% baja y el 20% alta. Se concluyó que existe una relación directa entre variables.

Gomez et al. (17) en 2023 en Trujillo “evaluaron la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado” mediante un estudio cuantitativo, descriptivo-correlacional y transversal con 86 participantes. Se halló que el 51,2%

percibió una calidad regular, el 40,7% buena y el 8,1% mala; mientras que el 72,1% presentó satisfacción regular, el 20,9% buena y el 7% mala. Se concluyó que no existe conexión entre elementos evaluados.

Collachagua et al. (18) en 2023 en Lima analizaron la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en el área de emergencia del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen, mediante un estudio cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional con 90 pacientes. Los resultados evidenciaron que el 77,85% presentó un nivel alto de satisfacción, mientras que el 63,52% percibió una calidad de atención positiva (43,36% buena y 20,16% muy buena), encontrándose una relación significativa entre ambas variables ($p < 0,05$).

Lluén (19) en 2023 en Lima “determinó la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes oncológicos del INEN” mediante un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional con 153 participantes. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa ($Rho = 0,812$; $p < 0,05$), además de asociaciones positivas en todas las dimensiones evaluadas. Se concluyó existe conexión directa entre variables.

Rodríguez (20) en 2023 en Lima “analizó la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional” mediante un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional con 105 pacientes. Los resultados mostraron que el 53,3% percibió una calidad alta y el 46,7% media; mientras que el 86,7% se mostró satisfecho. Concluyó que las variables en estudio presentaron con un p valor menor al 0.001 una conexión directa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

a. Definición conceptual de la calidad del cuidado de enfermería

La calidad de la atención se define como el nivel en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de obtener resultados positivos en la salud de las personas y comunidades. Se relaciona no solo con la efectividad clínica, sino también con la seguridad, oportunidad, equidad, enfoque centrado en el paciente y mejora continua, en concordancia con estándares profesionales y éticos del cuidado. En ese sentido, la calidad se evidencia cuando el servicio brindado es eficiente, adecuado y efectivo (21).

Asimismo, se considera como el cuidado que busca maximizar el bienestar del paciente, tomando en cuenta el equilibrio entre beneficios y riesgos en el proceso de atención (22). De igual forma, se entiende como el conjunto de procesos asistenciales orientados a optimizar el bienestar del paciente, considerando la relación entre beneficios y riesgos en todas las etapas del cuidado, bajo estándares establecidos (23).

Finalmente, la calidad del cuidado de enfermería comprende las intervenciones que realiza el profesional para satisfacer las necesidades de salud del paciente, promoviendo la adherencia al tratamiento, reduciendo complicaciones y brindando educación, con el objetivo de lograr su bienestar (24).

b. Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Dimensión 1: Arte del cuidado al atender a los pacientes

El arte del cuidado se refiere al desarrollo de la sensibilidad y creatividad en la atención en salud, incorporando el autoconocimiento, el reconocimiento del otro y el respeto por la dignidad humana dentro de la práctica profesional, la interacción enfermera–persona y la dimensión espiritual del cuidado (25).

Asimismo, el arte del cuidado se fundamenta en el arte como práctica, conocimiento y sensibilidad. Se desarrolla en una relación intersubjetiva entre la enfermera(o) y la persona cuidada, donde se identifican necesidades a partir de la comprensión mutua, generando acciones de cuidado basadas en el respeto, el amor y la dignidad humana (26).

Dimensión 2: Calidad técnica del cuidado al atender a los pacientes

Métodos que permiten a los enfermeros realizar la enfermería, basados en el pensamiento lógico en el proceso de enfermería, constituyendo el plan de trabajo diario en la práctica de la práctica clínica, influenciado por conocimientos de opinión y habilidades que permiten el razonamiento crítico, la cognición, la técnica de la enfermera y las habilidades interpersonales (27).

Dimensión 3: Disponibilidad del cuidado al atender a los pacientes

El cuidado en enfermería debe tener una dimensión ética tan profunda como su benevolencia por la persona humana y una responsabilidad en el cuidado integral, dentro de los principios humanitarios, y éste debe ser el centro de la relación con el otro (28).

Dimensión 4: Continuidad del cuidado al atender a los pacientes

La continuidad del cuidado se entiende como la atención brindada de manera sostenida por el mismo profesional de salud a lo largo del tiempo. Este enfoque permite una atención más personalizada, basada en el conocimiento del historial, necesidades y preferencias del paciente, mejorando la calidad del servicio y los resultados en salud. Es un elemento clave de la atención primaria de salud y la medicina familiar, al promover un cuidado centrado en la persona y no en la enfermedad, mediante un contacto continuo independientemente del problema de salud presentado (29).

Dimensión 5: Resultados al atender a los pacientes

Información sobre la salud que proporciona el paciente en forma directa. Algunos ejemplos de resultados percibidos por el paciente son la descripción que hace un paciente de sus síntomas, de su satisfacción con la atención, y de cómo una enfermedad o un tratamiento afectan su bienestar físico, mental, emocional, espiritual y social (30).

2.2.2. Variable 2: Nivel de satisfacción de los pacientes

a. Definición conceptual del nivel de satisfacción de los pacientes

La satisfacción del paciente se entiende como un proceso continuo de comparación entre lo que espera el usuario y lo que percibe de la salud del personal. Este proceso genera un juicio evaluativo basado en respuestas cognitivas y emocionales, orientado a determinar el grado en que se han cumplido sus necesidades de información y atención (31).

Asimismo, la satisfacción del paciente es un indicador ampliamente utilizado en la gestión sanitaria para evaluar el cumplimiento de expectativas y requisitos del usuario respecto a los servicios de salud (32). En este sentido, constituye una medida de calidad asistencial, ya que cuando la atención cumple o supera lo esperado, se refleja un mayor nivel de satisfacción (33).

De igual forma, este concepto se fundamenta en la relación entre expectativas previas y percepciones del servicio recibido, las cuales determinan el nivel de satisfacción del usuario (34). Además, la satisfacción permite valorar la importancia de la atención brindada y contribuye a la evaluación de la calidad del servicio, así como a la identificación de oportunidades de mejora (35).

b. Dimensiones del nivel de satisfacción de los pacientes

Dimensión 1: Humana

La atención sanitaria se caracteriza por su enfoque humanista, considerado un pilar fundamental del cuidado en salud. Este enfoque prioriza la relación interpersonal y la calidad de la comunicación entre el personal de salud y los pacientes. Entre sus principales elementos destacan el establecimiento de una relación sólida profesional–usuario, el respeto a los derechos humanos, la entrega de información clara y comprensible, así como la generación de confianza mediante un trato amable, empático y respetuoso. Asimismo, implica que el personal de salud reconozca al paciente como persona, comprenda sus necesidades y utilice un lenguaje adecuado, contribuyendo directamente a su satisfacción (36).

Dimensión 2: Técnico Científico

El proceso integral de prestación de servicios de atención médica implica la preparación meticulosa del personal médico, utilizando su experiencia científica y técnica, así como su conocimiento profesional, para facilitar la ejecución competente de todos los procedimientos clínicos. Esto incluye la integración de avances científicos y habilidades profesionales para brindar una atención óptima a pacientes y usuarios, permitiendo diagnósticos precisos y tratamientos efectivos a través de procedimientos seguros (37).

Dimensión 3: Entorno

En el ámbito de los servicios de salud, el término "entorno" se refiere a un estándar fundamental de comodidad, privacidad, atmósfera general y el nivel de confianza que el usuario tiene en el servicio. Específicamente en el contexto de la atención médica, esto incluye un nivel necesario de conveniencia, comodidad, privacidad y medio ambiente, todo lo cual contribuye a la sensación general de satisfacción del usuario. Esto implica un nivel

básico de comodidad, que incluye ventilación, iluminación y limpieza adecuadas, así como un espacio público ordenado y bien mantenido con servicios accesibles como teléfonos y señalización clara (38).

2.2.3. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson

Desarrollada en 1991, plantea que el cuidado es el eje central de la enfermería y se manifiesta como una presencia emocional y relacional hacia el paciente, especialmente en situaciones de vulnerabilidad. Se estructura en cinco procesos: conocer, estar con, hacer por, posibilitar y mantener la fe, los cuales orientan una atención empática, ética y personalizada. Este enfoque permite comprender cómo el cuidado humanizado influye en la percepción positiva del servicio y en la satisfacción del paciente (39).

2.2.4. La Teoría de las Necesidades Humanas de Virginia Henderson

Plantea que la función principal de la enfermera es apoyar a la persona, sana o enferma, en la realización de actividades que favorezcan su salud, recuperación o una muerte digna, especialmente cuando no cuenta con la fuerza, voluntad o conocimientos necesarios para hacerlo por sí misma. Henderson identifica 14 necesidades básicas que abarcan aspectos fisiológicos, psicológicos y sociales del ser humano, como respirar, alimentarse, moverse, descansar, comunicarse, entre otras. Esta teoría resalta la importancia de un cuidado holístico, centrado en la persona, y establece que la calidad del cuidado de enfermería se mide por la capacidad de satisfacer de forma integral estas necesidades, lo que se refleja directamente en la percepción de bienestar y en el nivel de satisfacción del paciente (40).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- ✓ **Hi:** Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
- ✓ **Ho:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II – 2

2.3.2. Hipótesis específicas

- ✓ Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión arte del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ✓ Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión calidad técnica del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ✓ Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disponibilidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ✓ Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión continuidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes.
- ✓ Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes.

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Se utilizará el método hipotético deductivo, es aquel que parte de una hipótesis sustentada por el desarrollo teórico de una determinada ciencia, que, siguiendo las reglas lógicas de la deducción, permite llegar a nuevas conclusiones y predicciones empíricas, las que a su vez son sometidas a verificación (41).

3.2. Enfoque investigativo

Será de enfoque cuantitativo, el cual se basa en la medición objetiva y el análisis estadístico de datos numéricos obtenidos mediante encuestas o cuestionarios, permitiendo explicar fenómenos y generalizar resultados a partir de grupos de estudio (42).

3.3. Tipo de investigación

El trabajo es de tipo aplicada porque la razón de su existencia es desempeñar un papel activo en la solución del problema en cuestión utilizando el conocimiento y aplicándolo de manera práctica (43).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental, ya que no se intervinieron ni manipularon las variables, sino que se observaron tal como se presentaban en su contexto natural; además, el estudio se llevó a cabo de forma transversal, analizando los datos en grupos específicos en un tiempo y lugar determinados. Además, el estudio será de corte transversal porque se desarrollará en un solo momento y un lugar indicado (44). Por otro lado, en cuanto al alcance o nivel se trabajará con el correlacional es la que tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado (45).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: El número total de individuos o grupos que exhiben o es probable que exhiban la característica que desea estudiar (46) La población estará constituida por 98 pacientes del servicio de emergencia.

Muestra: Fracción representativa de toda la población, donde presenta características suficientes para obtener un resultado significativo en su estudio (47). En este estudio no se considerará muestra, ya que se trabajará con la totalidad de la población de estudio.

Muestreo

El muestreo será no probabilístico por conveniencia, pues se trabajará con la población disponible para el estudio, que son 98 pacientes del servicio de emergencia (47).

Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes mayores de 18 años de edad
- ✓ Pacientes sin efectos anestésicos durante la encuesta
- ✓ Que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes que no firmen el consentimiento informado.
- ✓ Pacientes menores de 18 años de edad.
- ✓ Pacientes con alguna discapacidad cognitiva o mental.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad de la atención se refiere al nivel de servicio que reciben las personas, el cual incrementa las posibilidades de alcanzar resultados de salud positivos y se ajusta a los estándares profesionales. De esta manera la calidad existe en la medida que el servicio que se brinda a los usuarios, sea por eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado (21).	La calidad del cuidado de enfermería se evaluará mediante un cuestionario de 29 ítems, el cual permitirá clasificarla en niveles de alta, media o baja calidad.	Arte del cuidado	➤ Cortesía, Comprensión ➤ Paciencia, Respeto ➤ Claridad, Amabilidad ➤ Escuchar, Privacidad	Ordinal	Alta (107-145) Media (68-106) Baja (29-67)
			Calidad técnica del cuidado	➤ Habilidades, Conocimientos y experiencia., Brindar explicaciones ➤ Ayuda, Organización del cuidado		
			Disponibilidad del cuidado	➤ Asistencia inmediata. ➤ Conocimiento del caso. ➤ Solución		
			Continuidad del cuidado	➤ Asistencia en confort ➤ Acompañamiento ➤ Valoración del estado de salud.		
Nivel de satisfacción de los pacientes	El acto de comparar percepciones y experiencias subjetivas con expectativas objetivas es un proceso continuo que conduce a un estado mental. Este estado mental es el resultado de las respuestas intelectuales, emocionales y materiales de un usuario para satisfacer su necesidad de información. Esencialmente, este estado es un juicio constructivo y evaluativo, ya que el usuario compara constantemente sus objetivos y expectativas con los resultados que recibe (33).	Se define como la comparación entre lo que el paciente espera y el servicio de salud que recibe, y será evaluado mediante un cuestionario de 24 ítems que incluye tres dimensiones (56).	Resultados del cuidado	➤ Brindar confort, Procura tranquilidad, Brindar seguridad ➤ Limpieza, Brindar orientación	Ordinal	Alta (88-120) Media (56-87) Baja (24-55)
			Humana	➤ Actitud e imagen ➤ Seguridad y respeto ➤ Atención personalizada		
			Técnico Científico	➤ Eficiencia ➤ Continuidad ➤ Efectividad		
			Entorno	➤ Infraestructura y tecnología		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Técnica de la variable 1:

Se utilizará la técnica de la encuesta, técnica estructurada muy utilizada en la investigación por su rápida obtención de datos de una población determinada (48).

Técnica de la variable 2:

Se utilizará la técnica de la encuesta, estrategia de recolección de datos que consiste en aplicar un cuestionario estructurado a una muestra de personas con el fin de obtener información sobre opiniones, actitudes, comportamientos o características específicas (49).

3.7.2. Descripción

Variable 1: Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería

Para medir la “**calidad del cuidado de enfermería**”, se hará uso de un cuestionario que constan de 29 ítems del autor **García (50)** en Perú 2023, considerando 5 dimensiones: Arte del cuidado al atender a los pacientes (9 ítems); Calidad técnica del

cuidado al atender a los pacientes (5 ítems), Disponibilidad del cuidado al atender a los pacientes (3 ítems); Continuidad del cuidado al atender a los pacientes (5 ítems) y Resultados al atender a los pacientes (6 ítems).

Asimismo, se medirá mediante una escala de Likert con cinco opciones: siempre (5 puntos), casi siempre (4 puntos), a veces (3 puntos), casi nunca (2 puntos) y nunca (1 punto).

Para la categorización de la variable, se utilizará las siguientes escalas de evaluación:

Alta (107-145)

Media (68-106)

Baja (29-67)

Variable 2: Cuestionario de nivel de satisfacción de los pacientes

Para medir las “**nivel de satisfacción de los pacientes**”, se hará uso de un cuestionario que constan de 24 ítems del autor **Pérez (51)** en Perú 2018, considerando 3 dimensiones: Humana (08 ítems); Técnico Científico (08 ítems) y Entorno (08 ítems), Indicadores,

Además, será medido con una escala de Likert: Siempre (5 puntos) Casi siempre (4 puntos) A veces (3 puntos) Casi nunca (2 puntos) y nunca (1 punto).

Se usarán los siguientes niveles:

Alta (88-120)

Media (56-87)

Baja (24-55)

3.7.3. Validación

Variable 1: Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería

Validado en el estudio de García en el año 2023 por tres jueces expertos con una α de Aiken de 0.99 (50).

Variable 2: Cuestionario de nivel de satisfacción de los pacientes

Validado en el estudio de Pérez en el año 2018 por tres jueces expertos con una α de Aiken de 0.98 (51).

3.7.4. Confiabilidad

Variable 1: Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería

La confiabilidad del instrumento se realizó en el estudio de Pérez en el año 2023 mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.890 de Alfa de Cronbach, una confiabilidad significativa (50).

Variable 2: Cuestionario de nivel de satisfacción de los pacientes

La confiabilidad del instrumento se realizó en el estudio de Pérez en el año 2018 mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.846 de Alfa de Cronbach, una confiabilidad significativa (51).

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

La calidad de la atención implica brindar un servicio que favorezca resultados de salud positivos y cumpla con los criterios profesionales establecidos al director del hospital nivel II-2 de Lima, lugar donde se desarrollará la investigación.

Para este estudio, se emplearán dos cuestionarios estructurados, y el cronograma de recolección de datos se establecerá en coordinación con el servicio de emergencia del hospital objeto de análisis.

Posteriormente, los datos serán ingresados en una matriz de Excel y los resultados se analizarán y discutirán en base a los fundamentos teóricos e interpretaciones correspondientes. Los pacientes que cumplan con los criterios de inclusión serán sometidos a ambos instrumentos. Se utilizará el programa estadístico SPSS 25.0 para procesar y presentar los datos de cada dimensión de las variables del estudio en forma de tablas y gráficos. La prueba de Spearman se utilizará para correlacionar las variables.

3.9. Aspectos éticos

El desarrollo del trabajo considerara los siguientes principios bioéticos (52):

El principio de la Autonomía: Los integrantes de la muestra participaran de forma autónoma considerando la firma del consentimiento informado.

El principio de la Beneficencia: Se busca incentivar las mejoras en el servicio de emergencia, con el fin de que se mejore las condiciones y el nivel de calidad del servicio.

El principio de la No Maleficencia: La investigación tiene fines estrictamente académicos, y se asegurará en todo momento la protección y el bienestar de los participantes, aplicando las medidas necesarias para resguardar su integridad.

Principio de Justicia: Los participantes serán tratados con respeto durante todo el proceso de investigación, garantizando la confidencialidad de sus datos y sin ningún tipo de discriminación.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

El estudio se desarrollará entre julio y noviembre de 2025, periodo en el cual se realizará la recolección de datos necesarios para la investigación.

[illegible]

4.2. Presupuesto

	Rubros	Unidad	Cantidad	Costo (S/.)	
				Unitario	Total
Servicios	Digitación	Hoja	30	10	300
	Servicio de conexión a red	Horas	15	10	150
	Empastado	Unidad	3	60	180
	Viático	Unidad	20	20	400
	Transporte	Unidad	20	10	200
	Subtotal				1230
Recursos materiales	Papel bond	Millar	2	70	140
	Lapiceros	Unidad	5	3	18
	Archivadores	Docena	5	30	150
	Memoria USB	Unidad	1	40	40
	Subtotal				348
Nº	ÍTEMS				COSTO (S/.)
1	Servicios				1230
2	Recursos materiales				348
TOTAL					1578

5. REFERENCIAS

1. León J. Aspecto destacado 11/2023: marco del sistema de atención de emergencia de la OMS [Internet]. MEIG Programme. MEIG; 2023 [citado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.meig.ch/highlight-11-2023-who-emergency-care-system-framework/>
2. García- A, Heras G, Serrano A. Revisión narrativa sobre humanización en cuidados intensivos pediátricos: ¿dónde estamos? Med Intensiva (Engl Ed) [Internet]. 2019;43(5):290–8. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0210569118300172>
3. Busch IM, Moretti F, Travaini G, Wu AW, Rimondini M. Humanization of care: Key elements identified by patients, caregivers, and healthcare providers. A systematic review. Patient [Internet]. 2019;12(5):461–74. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/s40271-019-00370-1>
4. Pineda M, Rodríguez M, Prada J. Percepción de la atención humanizada en el servicio de urgencias en una IPS de II nivel del municipio Dosquebradas Risaralda 2021. 2021 [citado el 1 de Junio de 2024]; Disponible en: <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/4704>
5. Ropero AM, Maldonado ML, Cortina NM, Paternina CD, Pérez MP, Solano Puerto YN. Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. BolSemInv.fam [Internet]. 2022 [citado el 1 de Junio de 2024];4(1):872. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>

6. Pincay G. La Calidad de Atención a Pacientes Covid en el Área de Emergencias en el Hospital Carlos del Pozo Melgar. Hallazgos21 [Internet]. 19 de julio de 2022 [citado el 1 de Junio de 2024];7(2):165-7. Disponible en: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/574>
7. Rodríguez R, Arevalo D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina [Internet]. 20 de febrero de 2023 [citado el 1 de Junio de 2024];7(1):5045-59. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
8. Vílchez G. Cuidado humanizado de enfermería desde la opinión del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Sergio E. Bernales, Comas 2019. Universidad César Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39923>
9. Santa Cruz S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca. Universidad César Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80057>
10. Sernaque L. Cuidados humanizados que brinda la enfermera a los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina en el “Hospital Nacional Hipólito Unanue” – 2018. 2019 [citado el 1 de Junio de 2024]; Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/RUNF_a1b9761e5938d47c45c090bdef34f7eb/Description
11. Sayed H, Ibrahim M, Hussein R. Patients’ satisfaction regarding nursing care provided in hemodialysis unit. Journal of Health Care Research [Internet]. 2025;2(1):59–78. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21608/jhcr.2025.315245.1023>
12. Mir A, Pardo L, Goñi A, Martínez M, Goñi R. Satisfacción de los pacientes con los cuidados enfermeros en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la escala

- Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). Enferm Intensiva [Internet]. 2024; Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.enfi.2023.10.004>
13. García H. Nivel de satisfacción relacionado con los cuidados de enfermería en pacientes hospitalizados. Hospital básico Dr. Rafael Serrano López. La Libertad, 2023. [Internet]. repositorio.upse.edu.ec. 2023. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10497>
 14. Wulandari M, Sriwahyuni S, Gunawan D. Quality management of Health Services on Patient Satisfaction at Montella Private Hospital West Aceh District. MEDALION JOURNAL: Medical Research, Nursing, Health and Midwife Participation [Internet]. 2023 [citado el 1 de junio de 2024];4(2):49–64. Disponible en: <http://medalionjournal.com/index.php/go/article/view/75>
 15. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nurs Open [Internet]. 2023;10(5):3253–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>
 16. Jamanca E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden a un hospital nacional, Lima 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023. [citado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10317>
 17. Gomez E, Ynfantes F. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción percibida por el paciente adulto hospitalizado. Universidad Nacional de Trujillo; 2023. [citado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/70304ebf-1d39-4fe5-819e-032ec6d4586c>
 18. Collachagua K, Gonzales S. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital Docente Materno Infantil

- El Carmen 2022. 2023 [citado el 1 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7910>
19. Pisfil L, del Pilar S. Calidad del cuidado y nivel de satisfacción de pacientes oncológicos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023. [citado el 1 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9938>
 20. López R, Maritza R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023. [citado el 1 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
 21. Buera MM, García VP, Del Barrio Aranda N, Pérez AMA, García MP, Fernández TM. Madeleine leininger, artículo monográfico. Revista Sanitaria de Investigación [Internet]. 2021 [citado el 1 de junio de 2024];2(4):63. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8055604>
 22. Santiago A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc. enferm. [Internet]. 2020 [citado el 1 de junio de 2024]; (1)26: 26. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es.
 23. Ramírez C, Perdomo A, Perdomo A. Evaluación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos. av. enferm. [Internet]. 2018; 31(1): 42-51. [citado el 1 de junio de 2024] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002013000100005&lng=en.

24. Moreno J. Calidad de los cuidados: Mejora de la calidad en los planes de cuidados enfermeros en el Área de salud VI de la Región de Murcia [tesis para obtener el grado de doctor en gestión de la salud]. España: Universidad de Murcia; 2019 [citado el 1 de junio de 2024]. Disponible en: <https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/1401/TD.%20Josefa%20Patricia%20Moreno.pdf>
25. Organización Colegial de Enfermería. Significado del arte del cuidado desde la perspectiva de los estudiantes de Licenciatura en Enfermería - [Internet]. 2020 [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.oceinfo.org.co/difusion/noticias/142-significado-del-arte-del-cuidado-desde-la-perspectiva-de-los-estudiantes-de-licenciatura-en-enfermeria>
26. Rodríguez S, Cárdenas M, Pacheco AL, Ramírez M, Ferro N, Alvarado E. Reflexión teórica sobre el arte del cuidado. Enferm Univ [Internet]. 2017;14(3):191–8. Disponible en: <http://www.revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/27/25>
27. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021. [citado el 4 de junio de 2024] Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2296>
28. Dos S, Ana A, Eliza E, de Souza F, Zélia Z, Silvana S, et al. Entender el sentido de los cuidados en enfermería. Rev Cubana Enferm [Internet]. 2015 [citado el 4 de junio de 2024];31(3). Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/619/133>

29. Villalon GE. Continuidad del cuidado. Evid actual pract ambul [Internet]. 2021 [citado el 4 de junio de 2024];24(1):e002112. Disponible en: <https://www.evidencia.org/index.php/Evidencia/article/view/6922>
30. Diccionario de cáncer del NCI [Internet]. 2020 [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/resultado-percibido-por-el-paciente>
31. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR, Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev Fac Med Humana. julio de 2020;20(3):397–403.
32. Domínguez K, Rodríguez J, Lobo A. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Rev Iberoam Enferm Comunitaria RIdEC. 2016;9(1):21–6.
33. Suárez Isaqui L, Rodríguez Ramos SL, Martínez Abreu J. Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. Rev Médica Electrónica. agosto de 2018;40(4):1002–10.
34. Castro Ramírez CS, Moreno Rodríguez CR, Paredes Sales HD. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Univ Nac Amaz Peru [Internet]. 2016 [citado el 4 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
35. Carmen Veliz VJ. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de “crecimiento y desarrollo” y la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. Univ Priv Norbert Wien [Internet]. el 24 de mayo de 2018 [citado el 4 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/1692>

36. Rosales Ponte GM. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016. Univ César Vallejo [Internet]. 2017 [citado el 4 de junio de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7107>
37. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, servicio pediatría, hospital de emergencia de Villa el Salvador [Internet] 2020 [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192>
38. Blanco J. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el servicio de emergencias del Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma - 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2021. [citado el 4 de junio de 2024] Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2296>
39. Cespedes ME, Levano EZ. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD. Callao. 2020. Universidad Nacional del Callao; 2020. [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5237>
40. Amezcu M. Virginia Henderson [Internet]. Fundacionindex. 2020 [citado el 15 de junio de 2025]. Disponible en: <https://www.fundacionindex.com/gomeres/?p=626>
41. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 4 de junio de 2024]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_

42. Hernández R, Mendoza, C Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
43. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 4 de junio de 2024]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
44. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
45. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
46. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
47. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.
48. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf
49. Alegre M. Aspectos relevantes en las técnicas e instrumentos de recolección de datos en la investigación cualitativa. Una reflexión conceptual. Población y Desarrollo. [Internet]. 2022; 28(54), 93-100. [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2022.028.54.093>
50. García M. Estrés y calidad de cuidado del personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital EsSalud, Trujillo, 2023. Universidad César Vallejo; 2023. [citado el 4 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123429>

51. Pérez AC. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. Univ César Vallejo [Internet]. 2018 [citado el 16 de mayo de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
52. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Internet].; 2009 [citado el 16 de mayo de 2024]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

6. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema general: ¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II – 2 de Lima, 2025? Problemas específicos: ¿Cómo la dimensión arte del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2? ¿Cómo la dimensión calidad técnica del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2? ¿Cómo la dimensión disponibilidad del cuidado se relaciona con el nivel de	Objetivo general: Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II – 2. Objetivos específicos: Identificar cómo la dimensión arte del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2. Identificar cómo la dimensión calidad técnica del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2. Identificar cómo la dimensión disponibilidad del cuidado se relaciona con	Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2. Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2 Hipótesis Específica Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión arte del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II – 2. Hi2: Existe relación estadísticamente significativa	V1: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA DIMENSIONES: – Arte del cuidado – Calidad técnica del cuidado – Disponibilidad del cuidado – Continuidad del cuidado – Resultados V2: Nivel de satisfacción de los pacientes DIMENSIONES – Humana – Técnico Científico – Entorno	Método: Hipotético-deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Transversal Correlacional Población y muestra 98 pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2 Técnica Encuesta Instrumentos Cuestionario

satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?	el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.	entre la dimensión calidad técnica del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
¿Cómo la dimensión continuidad del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?	Identificar cómo la dimensión continuidad del cuidado se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.	Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión disponibilidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
¿Cómo la dimensión resultados se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2?	Identificar cómo la dimensión resultados se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.	Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión continuidad del cuidado y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.
		Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión resultados y el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.

Anexo 02: Instrumentos

CUESTIONARIOS SOBRE CUIDADO DE ENFERMERIA

Autor: Ortega, R. (2004) modificado por Rojas, N. (2020)

El presente cuestionario valora la calidad del cuidado de enfermería desde su propia perspectiva en tal sentido se le pide responda con la mayor veracidad de acuerdo a la siguiente escala: (4) SIEMPRE (3) FRECUENTEMENTE (2) A VECES (1) NUNCA

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan diferentes preguntas las cuales debe marcar con un aspa (x) la respuesta que crea correcta para usted

N		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN: Arte del cuidado al atender a los pacientes						
1	Soy cortés con el trato.					
2	Demuestro comprensión por la actitud del paciente y por su estado de salud					
3	Me muestro paciente con el usuario.					
4	Tengo atención hacia mis pacientes en lo que respecta a su estado de salud.					
5	Uso terminología clara para que mis pacientes me entiendan.					
6	Soy amable con el paciente y sus familiares.					
7	Escucho lo que tienen que decirme los pacientes.					
8	Soy amistoso con el paciente.					
9	Le proporciono privacidad.					
DIMENSIÓN: Calidad técnica del cuidado al atender a los pacientes.						
10	Tengo habilidad en realizar los procedimientos tales como la colocación de vía endovenosa, aplicación de inyecciones, cambiar la ropa, etc					
11	Tengo conocimientos y experiencias en el tipo de pacientes a mi cargo.					
12	Tengo la dedicación de explicar al paciente en qué consiste los tratamientos y efectos de los medicamentos que le realizo y/o administro.					
13	Tengo la atención de enseñarle cómo hacer las cosas por sí mismo.					
14	Tengo la atención de ayudar al paciente a bañarse.					
15	Organizo el cuidado de enfermería de los pacientes a mi cargo en forma adecuada					
DIMENSIÓN: Disponibilidad del cuidado al atender a los pacientes.						
16	Acudo en forma inmediata cuando lo solicita el paciente.					
17	Conozco la condición de salud del paciente (diagnóstico y pronóstico).					
18	Proporciono al paciente lo que necesita, por ejemplo: ropa de cama, artículos para su arreglo personal.					
DIMENSIÓN: Continuidad del cuidado al atender a los pacientes.						
19	Cuando es necesario lo cambio de posición durante el turno.					

20	Acompaño al paciente durante los traslados dentro del hospital					
21	Los pacientes asignados diariamente son los mismos					
22	Realizo valoración del estado de salud del paciente varias veces durante el turno					
23	Realiza usted misma los procedimientos a los pacientes asignados.					
DIMENSIÓN: Resultados al atender a los pacientes						
24	Los hago sentir confortables y en caso requerido alivio su dolor con la administración de analgésicos.					
25	Los hago sentir tranquilos y relajados.					
26	Los hago sentir seguros					
27	Los mantengo limpios, frescos y con ropa seca					
28	Les explico lo que pueden realizar por sí solos durante la hospitalización					
29	Les explico y oriento sobre el tratamiento que deben llevar en su casa					

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/123429/Garcia_NML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CUESTIONARIO SATISFACCION DE LOS PACIENTES

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta.

Siempre (5)
 Casi siempre (4)
 A veces (3)
 Casi nunca (2)
 Nunca (1)

N		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
DIMENSIÓN: HUMANA						
1	¿El personal lo saludo e identificó con su nombre?					
2	¿El personal le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?					
3	¿El personal se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para atenderse?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El médico u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	¿Ud. fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	¿Recibió charlas educativas relacionadas con la salud mental mientras esperaba ser atendido?					
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de los cuidados de salud a seguir en su hogar?					
DIMENSIÓN: TÉCNICO CIENTÍFICA						
9	¿Considera Ud. que el personal tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?					
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
14	¿El médico que lo atendió mantuvo confidencialidad con su diagnóstico?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación de salud?					
DIMENSIÓN: ENTORNO						
17	¿Los materiales y equipos para la atención se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿La sala de espera está limpia y ordenada?					
20	¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?					
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para los pacientes en la sala de espera?					
22	¿Existe buena iluminación en los ambientes?					
23	¿La señalización es la adecuada en el servicio?					
24	¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?					

Fuente: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

Anexo 03: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : Tinta Chura Rosa Martha

Título : “Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2 de Lima, 2025”

Propósito del estudio: El presente estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2 de Lima, 2025”. Desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener **Tinta Chura Rosa Martha** con el propósito de “Determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2.”

Procedimientos:

Dirigido a los pacientes del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2, de este modo se recomienda:

- Leer detenidamente todo el documento
- Facilitar el procedimiento de recolección de datos para este estudio.
- Firmar el consentimiento informado

El procedimiento 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

Beneficios: La jefatura del servicio de emergencia en un hospital nivel II - 2 de Lima, 2025 y los pacientes de dicho servicio, se beneficiará con conocer los resultados de la investigación manera individual o grupal, ya que será de mucha utilidad para mejorar la calidad del servicio.

Costos e incentivos

No se pagará nada por la 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 existe alguna incomodidad al momento de recolectar la información para la investigación, puede comunicarse con la Lic. **Tinta Chura Rosa Martha** al 000000000 y/o al Comité que validó el presente estudio, 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:

19% 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

- 16%  Fuentes de Internet
- 7%  Publicaciones
- 16%  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

- 16% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 16% 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.uwiener.edu.pe	5%
2	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	5%
3	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-04-02	2%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-19	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2023-10-14	<1%
7	Trabajos entregados	Submitted on 1686868412782	<1%
8	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-28	<1%
9	Trabajos entregados	Submitted on 1690607422896	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-01-15	<1%
11	Publicación	Garcia Santos, Mercedes. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción en ...	<1%