



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 del puesto de salud de Oronccoy, 2025

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

Presentado por:

Autora: León Centeno, Karla Mayiela


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3961-2904>

Asesor: Dr. Molina Torres, Jose Gregorio

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01	FECHA: 11/06/2025
		REVISIÓN: 01	

Yo, Karla Mayiela Leon Centeno egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Programa Académico de Enfermería, del programa Emergencias y Desastres, de la Universidad privada Norbert Wiener declaró que el trabajo de investigación "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Puesto de Salud de Oroncco, 2025". Asesorado por el docente: Molina Torres Jose Gregorio CE 003560692 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3539-7517> tiene un índice de similitud de 11 once % con código OID: 14912:577223563 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

Karla Mayiela Leon Cenbteno
DNI: 40518176



.....
Firma

Jose Gregorio Molina Torres
C.E.: 003560692

DEDICATORIA

Mi investigación, está dedicado a mi familia, ya que ellos me vienen acompañando en este largo camino y a Dios por haber guiado mis pasos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco ante todo a nuestro Señor ya que el guía mi camino, a mis maestros y que es siempre mi guía, a mis profesores, y al Dr. José Molina, tutor, por haberme ayudado y guiado en mi camino para así poder lograr mis objetivos y crecimiento como profesional.

RESUMEN

Introducción: La eficacia del servicio brindado por el personal de salud es un elemento determinante tanto en lo que pueda percibir el paciente y en cuan satisfactorio pueda resultar el servicio brindado, especialmente en contextos críticos como el área de emergencia. Objetivo: Identificar el vínculo existente entre el estándar del servicio del área de salud y el grado de conformidad en la zona de emergencias del Puesto de Salud de Oroncco, 2025. Metodología: Investigación aplicada, guiada por el modelo basado en hipótesis y contrastación empírica. Se adoptó un diseño no manipulativo, caracterizado por la observación en un único momento temporal y nivel correlacional. Población: 80 beneficiarios atendidos en la unidad de atención inmediata del Puesto de Salud de Oroncco. Técnicas e instrumentos: Se empleará la aplicación de cuestionarios estructurados como vía de recolección, mediante el uso simultáneo de dos herramientas validadas, uno de los cuales evaluará el estándar profesional del acompañamiento enfermero siendo basado en fundamentos conceptuales propuestos por Donabedian y la propuesta humanista de Watson, siendo validado en el año 2024 y sometido a un análisis de confiabilidad, dando un coeficiente alfa Cronbach de 0.85. La herramienta SERVQUAL adaptada, orientada a medir la percepción del usuario, desarrollado por Parasuraman, Zeithmal y Berry en 1988 fue validado internacionalmente en el ámbito de servicios, por expertos por su confiabilidad interna verificándose mediante alfa Cronbach alcanzando un valor de 0.88 lo cual refleja una excelente consistencia.

Palabras clave: Calidad de cuidado; emergencia; enfermería; pacientes; satisfacción.

ABSTRACT

Introduction: The effectiveness of the service provided by healthcare personnel is a determining factor both in what the patient may perceive and in how satisfactory the service provided may be, especially in critical contexts such as the emergency area. Therefore, targeted forms will be applied as a means of orderly gathering perceptions. These tools will enable the assessment of how efficiently care is delivered, its perceived impact on the patient's overall experience, and help uncover areas that could benefit from improvement. Under this premise, this research pursues

Objective: This research study seeks to examine the association of the perceived high quality of nursing care and user-reported complacency in the emergency services environment at the Oronccoy Health Facility, actually.

Methodology: Applied research, guided by a hypothesis-based model and empirical testing. A non-manipulative design was adopted, characterized by observation at a single point in time and correlational level.

Techniques and instruments: The application of structured questionnaires will be used as a collection method, through the simultaneous use of two validated tools, one of which will evaluate the professional standard of nursing accompaniment, being based on conceptual foundations proposed by Donabedian and the humanistic proposal of Watson, being validated in 2024 and subjected to a reliability analysis, giving a Cronbach alpha coefficient of 0.85. The adapted SERVQUAL tool, aimed at measuring user perception, developed by Parasuraman, Zeithmal and Berry in 1988, was internationally validated in the service field by experts for its internal reliability, verified by Cronbach alpha, reaching a value of 0.88, which reflects excellent consistency.

Keywords: Quality of care; emergency; nursing; patients; satis

1 EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

La Organización Mundial de la Salud OMS (2020) subrayan la importancia de un sistema sanitario priorizando los cuidados con calidad, reconociendo que satisfacer a los pacientes es clave de la efectividad dentro de la calidad de atención, indicando que entre el 60% y 75% de usuarios expresan satisfacción general con la atención recibida, mientras que alrededor del 25% manifiesta algún nivel de insatisfacción (1). Esto debido a que, dentro del ámbito de salud, la emergencia es un entorno crítico donde la atención de calidad puede marcar la delgada línea de vida, y la satisfacción del paciente, aunque desafiante de medir, es un reflejo del esfuerzo y la competencia del personal de salud (2).

De acuerdo con los criterios que aplican en la enfermería, el cuidado de calidad es un factor determinante en el bienestar de los usuarios, sobre todo como en el área de emergencias. La atención oportuna, adecuada y compasiva no solo impacta directamente para la recuperación del paciente, sino también perciben su atención que reciben, lo que se traduce en su satisfacción. Se ha reportado que entre el 65% y 77% de los pacientes perciben como adecuado el componente técnico y humano del cuidado enfermero, mientras que entre el 23% y 35% refieren deficiencias en el trato, comunicación o tiempo de respuesta (3). Además de la competencia técnica, el trato humano y empático es un aspecto clave que los pacientes valoran al recibir atención en emergencias (4).

En términos de felicidad del paciente, los estudios mencionan que es un signo crucial para evaluar el estándar de atención médica, ya que refleja la valoración del paciente con respecto a la prestación otorgada. Huamán et al. (2023) reportaron que el 67% de usuarios expresó satisfacción con el servicio, mientras que el 33% refirió insatisfacción parcial por demoras o falta de información clara (5). En una situación de crisis dentro del sistema de salud japonés, esta medida

cobra especial relevancia debido a la complejidad del entorno, la urgencia de la atención y las múltiples funciones que desempeñan las enfermeras, como el triaje, la asistencia inicial y reconocimiento precoz de los pacientes críticos, donde alrededor del 70% de usuarios valora el desempeño profesional, aunque el 30% expresa dificultades en tiempos de respuesta (6).

Planteado este marco, el cuidado en enfermería dentro del ejercicio de la profesión de enfermería es conceptualmente multidimensional que combina aspectos técnicos e interpersonales, esenciales para obtener resultados óptimos en la salud del paciente. Su definición varía según las perspectivas de pacientes, profesionales y organizaciones, lo que dificulta su medición y mejora. En este sentido, se han identificado niveles de percepción moderada, como el estudio realizado en Irán donde el 73% de los pacientes calificó la calidad como moderada, mientras que el 27% la consideró deficiente, destacando la necesidad de fortalecer la calidad asistencial (7).

A su vez, un estudio realizado en 2021 en hospitales docentes adscritos a la Universidad de Ciencias Médicas de Shiraz, Irán, estableció que la calidad percibida fue moderada, con puntuaciones promedio de 73% reflejando que, a nivel intercontinental, las instituciones priorizan ofrecer prestaciones de calidad (8).

Del mismo modo, el agrado del usuario con el servicio de enfermería es esencial para analizar el estándar de los servicios sanitarios otorgados. A nivel mundial, el 76% de los pacientes reportan estar conformes y contentos con el tratamiento recibido, y en Ecuador, cerca del 49% reconocen el cuidado amable y la calma del personal de enfermería, mientras que el 51% identifica debilidades en trato humano y tiempos de respuesta. Estos porcentajes subrayan la importancia de mantener estándares humanos y técnicos para aumentar la confianza y bienestar del paciente (9).

En paralelo, el Perú hasta el año 2023 posee un sistema de salud que se enfrenta a desafíos como la creciente presión asistencial, la carencia de talento humano y la sobrecarga del sistema de emergencias, lo cual puede afectar directamente la calidad del cuidado proporcionado. En estudios recientes se encontró que el 56.9% de usuarios percibe una atención regular, mientras que el 43.1% la considera buena o muy buena, destacando disparidades en la percepción del cuidado. A pesar de políticas implementadas, las deficiencias de infraestructura y la formación del personal continúan siendo un obstáculo para ofrecer atención de niveles altos de calidad (10).

Simultáneamente, en diversas regiones del Perú durante el 2024, particularmente en zonas rurales y en hospitales de alta demanda, en el área de emergencias a menudo los pacientes enfrentan largas esperas, trato impersonal y una atención de salud limitada por la falta de recursos. Datos recientes señalan que entre el 40% y 50% de usuarios manifiestan insatisfacción por estos factores. De no tomarse en cuenta, la insatisfacción resultante puede desencadenar un ciclo negativo, afectando no solo la imagen del centro de salud, sino también la moral del personal de enfermería y su capacidad para ofrecer un servicio enfocado en el individuo asistido (11).

Aunado a ello, la eficacia de los servicios clínicos brindados por los licenciados en enfermería emergencista es fundamental en la escala de aceptación del individuo. Estudios nacionales indican que más del 60% de usuarios consideran esencial la empatía, claridad en la comunicación y trato humano, reconociéndolos como factores decisivos en su satisfacción (12). La competencia técnica y la habilidad para establecer una comunicación empática y clara son aspectos esenciales que todo enfermero debe dominar para brindar una atención digna (13).

Considerando este planteamiento, se entiende que todo servicio prestador de salud busca mejorar y es crucial identificar las deficiencias con respecto al servicio y evaluar el agrado del usuario, ya que el análisis constante de estas variables es científicamente significativo. Por lo

tanto, asegurar el desarrollo natural en los servicios y dilucidar el nivel de conformidad expresado por quienes recibieron la atención en el ámbito sanitario es crucial para lograr una adecuada aceptación por parte de los beneficiarios, sobre todo en situaciones de alta demanda como las emergencias (14).

Por lo tanto, asegurar el desarrollo adecuado de los servicios y esclarecer el nivel de conformidad que expresarán quienes reciban atención en el ámbito sanitario será fundamental para lograr una adecuada aceptación por parte de los beneficiarios, especialmente en situaciones de alta demanda como las emergencias. En el establecimiento asistencial de Oronccooy, se volverá prioritario analizar el criterio de los consultantes respecto al servicio proporcionado y al desempeño del personal de enfermería, con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejora. La investigadora prevé que, durante el año 2025, persistirán limitaciones en la calidad del cuidado de enfermería en el área de emergencia del Puesto de Salud de Oronccooy, manifestadas en posibles demoras en la atención, comunicación insuficiente con el paciente y variabilidad en la aplicación de protocolos, lo que generará percepciones de desatención y disminución del nivel de satisfacción de los usuarios. En consecuencia, se anticipa que la relación entre la calidad del cuidado brindado y la satisfacción del paciente constituirá un problema relevante que deberá ser analizado con el fin de plantear mejoras que optimicen la atención en este servicio crítico.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy-Ayacucho 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto humano en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025?
- ✓ ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno en calidad de cuidado de enfermería y la y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025?

1.3. Objetivo de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy-Ayacucho 2025

1.3.2. Objetivos Especificos

- Determinar la relación entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025

- Determinar la relación entre la dimensión aspecto humano en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025
- Determinar la relación entre la dimensión entorno en calidad de cuidado de enfermería y la y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

Este ejercicio académico se construye sobre una perspectiva especulativa debido a la importancia de explorar y comprender la conexión entre el acompañamiento proporcionado desde la praxis clínica de enfermería y la experiencia subjetiva de conformidad vivida por las personas atendidas, especialmente en el contexto de la salud. Este fenómeno resulta esencial no solo para optimizar los servicios de salud, sino también para contribuir a futuras investigaciones en este ámbito. Tratar la forma en que se brinda el cuidado enfermero y su efectividad implica comprender un concepto amplio, que no solo se refiere a los procedimientos clínicos, sino también al trato humano que se brinda. Ambos aspectos son esenciales para que cada persona atendida experimente una atención respetuosa y en sintonía con sus requerimientos particulares oportunas y con empatía, lo cual influye directamente en su experiencia y, en consecuencia, en su nivel de satisfacción. En este marco, la propuesta humanista de Jean Watson que resalta el componente emocional y ética del cuidado pone en primer plano la interacción humana y del componente emocional y empático en la relación enfermero-paciente, proponiendo lo fundamental que es prestar atención a estos aspectos clave dentro de la calidad del cuidado. Además, existen antecedentes teóricos y empíricos que evidencian el vínculo significativo respecto al nivel de ejecución del equipo asistencial y la valoración que hacen los pacientes del servicio en diversos

contextos, lo que subraya la importancia de profundizar en este tema, especialmente en áreas críticas como las emergencias.

1.4.2. Metodológica

La justificación vinculada al diseño y procedimiento aplicado en el estudio es crucial porque, al emplear un enfoque cuantitativo, se podrán establecer relaciones claras y vínculos evidentes entre cómo se brinda la intervención asistencial ejercida desde el rol de enfermería y la valoración subjetiva sobre la atención recibida que sienten los usuarios del servicio. Esta relación se analizará a través de un tipo de estudio donde los datos se recopilarán respetando la manifestación genuina de los factores en estudio, recolectando datos en un único momento del tiempo y sin intervenir en su desarrollo en el cual se recopilarán y examinarán los datos pertinentes mediante instrumentos estadísticos para obtener resultados fiables y aplicables. El uso de un enfoque cuantitativo es apropiado porque permite obtener datos numéricos que faciliten la correlación entre las variables, como se ha empleado en investigaciones previas, como el estudio de Rodríguez (2023) en Lima, Perú, lo que valida la confiabilidad del proceso metodológico. Los instrumentos seleccionados son altamente relevantes y han sido validados internacionalmente para garantizar la precisión y consistencia de los datos, Este enfoque metodológico no solo permitirá entender con mayor claridad cómo se relacionan y afectan entre sí las variables del estudio, también optimizará las dinámicas clínicas desarrolladas en la unidad sanitaria local. Así, los hallazgos derivados de este proyecto de investigación servirán como futura línea indagatoria del rol clínico que desempeña el personal enfermero en el cuidado de personas en condición asistencial en escenarios críticos, promoviendo la reflexión y el perfeccionamiento de la atención sanitaria.

1.4.3. Práctica

Este estudio busca aportar beneficios reales tanto para los centros de salud como para las autoridades académicas y los profesionales que trabajan en el área, especialmente en las salas de

atención rápida ante situaciones agudas del Puesto de Salud de Oronccoy. Las evidencias recogidas podrían servir como una guía útil para mejorar las condiciones en las que trabaja el personal de enfermería y, al mismo tiempo, elevar la forma en que se entrega el cuidado a los usuarios del servicio de salud. Esto es clave, ya que influye directamente en cómo se sienten y en su bienestar general. Entender cómo se relaciona el acompañamiento proporcionado por el personal de cuidado directo en el ámbito de enfermería y la percepción positiva manifestada por quienes reciben atención permitirá mejorar la comunicación y fortalezcan los lazos entre los profesionales sanitarios, los usuarios del servicio y sus entornos familiares.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Temporal

La realización de esta instancia se extenderá desde noviembre de 2024 hasta octubre de 2025, abarcando un periodo de planificación, recolección y análisis que se desarrollará progresivamente durante esos doce meses.

1.5.2. Espacial

Las actividades correspondientes al trabajo de campo se llevarán a cabo en el sector destinada a la atención constante de la unidad de atención inmediata del establecimiento de salud ubicado en la localidad de Oronccoy, donde se concentra la atención inmediata a casos críticos.

1.5.3. Población o unidad de análisis

La muestra considerada estará integrada por profesionales del área prestacional de enfermería que desempeñan funciones asistenciales en el servicio de urgencias del establecimiento sanitario de Oronccoy.

2. MARCO TEÓRICO

Antecedentes Internacionales

Andrade, (15), en el 2021, en Bolivia, se ejecutó una indagación cuyo propósito fue “examinar la calidad y la satisfacción de los asegurados que recibieron atención en el Sector de Emergencias de la Clínica Gaer”. Para el desarrollo de esta investigación, se adoptó una estrategia metodológica de El estudio se estructuró como una investigación descriptiva de corte transversal, bajo un diseño no experimental con enfoque correlaciona, lo que permitió examinar las variables tal y como se manifestaron en un único momento, sin intervención del investigador. El estudio contó con la participación de 305 personas, quienes completaron un cuestionario estructurado, el cual se utilizó como principal herramienta para la captación de la información requerida. Los hallazgos indicaron que el 77 % de los participantes expresó satisfacción con la atención recibida por parte del equipo de enfermería, mientras que el 53 % mostró conformidad con las condiciones de las instalaciones en el área crítica. Respecto a la efectividad del servicio, el 22 % manifestó desacuerdo con la atención, el 16 % tuvo una postura neutral, el 9 % estuvo completamente de acuerdo y el 7 % no se sintió conforme con la amabilidad y calidad ofrecida. En síntesis, los análisis revelaron un estrecho vínculo estadísticamente relevante entre el desempeño prestacional y la variabilidad de aceptación por parte de las personas atendidas.

Wang et al. (16), (2024), en China, llevaron a cabo un estudio multicéntrico cuyo propósito fue “evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en servicios de emergencia respecto al cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería y los factores asociados”. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, de diseño transversal, desarrollado en 87 hospitales distribuidos en 28 provincias, con la participación de 4,932 pacientes atendidos en áreas de emergencia. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado de 32 ítems que midió dimensiones como interacción humana, empatía, comunicación, oportunidad de la atención y apoyo emocional. Los resultados revelaron que el 68.4% de los pacientes reportó niveles altos de

satisfacción, mientras que el 31.6% expresó satisfacción moderada o baja, destacando como principales factores asociados la calidad del trato interpersonal, la claridad de la información proporcionada y la prontitud en la atención. El estudio concluyó que fortalecer las competencias comunicacionales y humanas del personal de enfermería en emergencias contribuye significativamente a elevar la percepción positiva de la atención recibida.

Asitimbay, (17), en el 2022, en Ecuador, apunto a "Crear un grado expectativo del beneficiario referente a un acompañamiento enfermero de alto nivel desarrollado en la unidad crítica del Hospital General Enrique Garcés". A través de las encuestas aplicadas a 162 personas, se encontró que, desde un punto de vista metodológico, fue cuantitativo, transversal y correlacional, quienes se les aplicó 2 cuestionarios acerca de la prestación de servicios de los consultantes. Dichas respuestas demostraron que el 66,66% de los involucrados manifestaron una percepción positiva sobre el servicio recibido, mientras que el 60,49% tuvieron una apreciación positiva respecto al servicio recibido. Los hallazgos revelaron un estrecho vínculo referente a la prestación del servicio y el nivel de agrado de los integrantes de la muestra.

Haryanti y Elmaghfuroh, (18), en el 2024, en un estudio realizado en Indonesia, se propusieron "demostrar el efecto de la calidad de los cuidados de enfermería sobre la satisfacción del paciente". Para ello, aplicaron encuestas a 125 pacientes en cuatro clínicas privadas ubicadas en el distrito de Jember, utilizando un diseño metodológico de tipo cuantitativo, transversal y correlacional. Se emplearon dos instrumentos: el Perceptions of the Quality Nursing Care Scale (PQNCS), que permitió medir el nivel de la preocupación proporcionada por el equipo de licenciados, junto con la percepción de satisfacción de la paciente, medida mediante el cuestionario Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire (PSNCQQ), el cual fue construido para evaluar cómo valoran los usuarios el desempeño y los cuidados recibidos. Los parámetros obtenidos indicaron que la calidad del acompañamiento enfermero se encuentra asociada de forma significativa con la percepción positiva, con un coeficiente de determinación

(R²) de 0.901, lo cual sugiere que el 90% de la variabilidad en la satisfacción puede explicarse a través de factores como la competencia profesional del enfermero, la eficiencia, el entorno, la comodidad, la claridad en la información brindada y la interacción interpersonal. En síntesis, se evidenció que una atención de enfermería centrada en altos estándares de calidad contribuye significativamente al bienestar y comodidad del paciente, resaltando que el dominio de habilidades del personal de enfermería fue el componente más influyente. Esto indica que fortalecer las competencias profesionales y mantener una calidad constante en el cuidado puede incrementar cómo valoran los pacientes la prestación recibida en los centros de atención sanitaria.

Bahari et al, (19), en el 2024, en Irán, llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue “evaluar cómo la confianza de los pacientes en las enfermeras se correlaciona con la calidad de la atención de enfermería y las habilidades de comunicación”. El estudio, basado en un diseño descriptivo con alcance correlacional, fue llevado a cabo con una muestra por cuotas integrada por 378 participantes. Para recopilar la información necesaria, se utilizaron tres instrumentos, entre ellos el instrumento QUALPAC, diseñado para medir la percepción sobre la calidad asistencial brindada al paciente, el Cuestionario de Retroalimentación en Comunicación en Salud (HCFQ) y la Escala de Confianza en Enfermeras (TNS). Los resultados evidenciaron un vínculo claro y favorable, respaldado estadísticamente, entre la confianza que depositan entre la confianza del usuario y su percepción sobre la atención proporcionada. El 99.2% de los participantes consideró que el abordaje cognitivo por parte del personal de enfermería fue de nivel moderado, mientras que el 0.8% lo valoró como alto, sin que se registraran opiniones negativas. En cuanto a la atención de enfermería en general, el 99.5% manifestó una percepción favorable, y solo un 0.5% indicó una valoración moderadamente positiva, sin calificaciones desfavorables. La investigación concluyó que fortalecer la calidad en los servicios de enfermería puede generar mayor confianza en los usuarios, lo que resulta esencial para mejorar tanto su experiencia como los resultados en los procesos de atención.

Antecedentes Nacionales

Zevallos D. (20), en el 2023, en Arequipa, investigo "El vínculo entre el desempeño asistencial del personal de salud y la percepción positiva de los integrantes de muestra". En cuanto, a su enfoque metodológico, fue observacional, de tipo descriptivo con alcance correlacional, contando con la colaboración de 152 personas, los cuales se les aplicaron dos cuestionarios sobre una buena prestación y grado de aceptación. Los resultados concluyeron que el 64,5% de los investigados dieron por respuesta que era una buena atención de enfermería, y el 66,4% expresaron sentirse altamente satisfechos. En definición, se mostró una relación significativa y grande (sig.: 0.001; r: 0.820) entre el estándar del servicio de salud y la valoración positiva de por parte de los integrantes.

Ramos y Rivas, (21), en el 2024, en Lima, tiene como objeto " Evaluar la calidad del cuidado de enfermería entre pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Sergio E. Bernales,2023" Siendo en si metodológico, cuantitativo, transversal y correlacional, con el apoyo de 123 colaboradores, a quienes se les formulo dos instrumentos diferenciados para medir cada una de las variables en estudio. Sus respuestas nos informaron que el 56,9% de las personas que participaron dieron como regular la atención de área de enfermería, el 36,6% la calificó como buena, el 4,9% como muy buena y el 1,6% como negativa. Referente a la satisfacción del paciente, el 50,4% expresó estar de acuerdo con la atención recibida, mientras que el 49,6% no lo estuvo. Es así como se llega al consenso, que se evidencia una asociación positiva entre el estándar percibido del acompañamiento enfermero por el equipo enfermero y la forma en que los usuarios perciben y valoran su experiencia asistencial.

Guerra, (22), en el 2021, en Lima, se orientó en "Analizar la conexión entre la excelencia del servicio y el nivel de conformidad del beneficiario". En cuanto al enfoque metodológico, se optó por un diseño descriptivo de tipo transversal, con un alcance correlacional, lo cual permitió

examinar las variables sin intervención del investigador y con alcance correlacional, llevado a cabo con la colaboración de 2259 colaboradores, que utilizaron dos instrumentos para valorar la eficacia de la vigilancia otorgada y el bienestar reportado por el consultante. Estos resultados mostraron que el 57% calificó el estándar del cuidado brindado y el grado de conformidad de beneficiario, mientras que el 40% expresó estar contento con la atención brindada. El análisis evidenció una asociación confirmada por evidencia estadística la eficacia de los servicios otorgado y la valoración de satisfacción comunicada por la persona beneficiaria. Esto sugiere optimizar positivamente la percepción de bienestar de quienes acceden a la atención.

Taipe y Martinez (23), en el 2021, en Perú, tuvo como objetivo “determinar el nivel de cuidado humanizado de ayuda-confianza que otorgan las enfermeras a los pacientes de emergencia según la teoría de Jean Watson.”. La presente investigación se desarrolló bajo una metodología de tipo documental, basada en la revisión y análisis de veinte estudios publicados entre los años 2016 y 2021, extraídos espacios digitales de consulta académica, tales como Google Scholar, EBSCO, SCOPUS y RENATI. La población analizada estuvo conformada por investigaciones previas que abordaban el cuidado humanizado en personas que recibieron atención en situaciones de urgencia. Con el fin de obtener los datos necesarios se empleó como instrumento la revisión sistemática de dichos trabajos. Los resultados revelaron que el 65% de las fuentes revisadas pertenecían a Google Académico, el 25% a RENATI y el 5% a EBSCO y SCOPUS. Asimismo, se encontró que el 53.9% de las investigaciones calificaron el cuidado humanizado con un nivel favorable, considerándolo como adecuado o positivo destacando aspectos fundamentales como la coherencia, la empatía, la acogida sin actitudes posesivas y la comunicación clara y efectiva. En conclusión, la mayoría de los estudios reflejaron un estilo de cuidado centrado en la confianza y el apoyo, considerado predominantemente positivo, lo cual contribuye a fortalecer el vínculo terapéutico y a fomentar tanto el autocuidado como el en la evolución positiva de quienes han recibido atención.

Bardales y Larota (24), en el 2023, en Perú, desarrollaron un estudio cuyo propósito fue “determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa en 2022”. Para alcanzar dicho objetivo, se adoptó un diseño metodológico centrado en la descripción sistemática, correlacional, de carácter observacional, con una mirada prospectiva y un diseño transversal que permitió recolectar datos en un único momento sin intervenir en las variables estudiadas. La investigación exploró la conexión entre ambas variables a través de dos cuestionarios tipo Likert validados. Participaron 180 personas que fueron tratadas en el área crítica del hospital. Los hallazgos mostraron que el 61.1% de los usuarios Se valoró positivamente el acompañamiento brindado por el equipo enfermero, especialmente en lo que respecta al componente humano. El 58.9 % de los encuestados manifestó una alta percepción de satisfacción en relación con la accesibilidad del servicio. A partir de esta evidencia, se estableció una asociación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad en el cuidado proporcionado por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción experimentado por las personas atendidas en contextos clínicos.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Concepto de Calidad en el cuidado de Enfermería

El cuidado de enfermería se concibe como una práctica integral que busca aclarar de manera oportuna, segura y pertinente a las distintas necesidades del paciente. Esta atención involucra aborda aspectos tangibles, sino que también considera dimensiones internas, cognitivas y sociales. Este cuidado está fundamentado en aspectos clave como la empatía, la comunicación asertiva entre enfermero y paciente, y el criterio profesional. Asimismo, influyen elementos como las particularidades del paciente, la trayectoria y preparación del equipo de enfermería, y las condiciones del entorno laboral. Todos estos factores inciden directamente en el enfoque con el que se otorga el cuidado. Cuando la atención alcanza altos estándares de calidad, impacta de

forma positiva en la experiencia del paciente, generando mayor confort, y al mismo tiempo potencia el compromiso y el desempeño del personal de salud. (25).

La eficiencia del acompañamiento enfermero constituye un factor fundamental dentro de las áreas asistenciales del ámbito sanitario, y se entiende como el nivel en que los cuidados brindados cumplen con los estándares de profesionalismo, seguridad, efectividad y empatía, permitiendo una mejora en la salud y satisfacción del consultante. Así mismo Jean Watson, define el desempeño asistencial profesional de salud como un proceso que va más allá de los procedimientos técnicos y médicos. Para ella, la calidad está relacionada con la relación humana entre el paciente y el enfermero, que promueve el bienestar, la cura y la sanación (26).

De igual manera, Dorothea Orem define la eficiencia del acompañamiento clínico del área de salud como la capacidad del enfermero para asistir al consultante en la respuesta efectiva de sus demandas de autocuidado y mejorar su bienestar. Se considera que el cuidado es de alta calidad cuando se aborda adecuadamente la capacidad del paciente para cuidarse a sí mismo y se toman las acciones correspondientes en consecuencia (27).

El cuidado de la salud en enfermería ha existido desde el inicio de la humanidad, pero fue a lo largo de la Edad Moderna, especialmente en los siglos XVI y XVII, cuando comenzó a consolidarse como una profesión con identidad propia. El Dr. Amezcua, en su monografía, plantea un modelo para analizar cómo se fue institucionalizando la enfermería, sus conocimientos y su práctica a través de documentos históricos, muchos de los cuales son inéditos. En este periodo, se introdujeron conceptos clave como el de "Venerable Hospitalario", que refleja el perfil de los reformadores sistema hospitalario y la "época Áurea de la Enfermería", que describe la transformación pedagógica de la atención en los hospitales, Esto por mencionar un contraste y análisis de los momentos fundamentales en la historia de la profesión, desarrollando su evolución y los retos que enfrentó a lo largo del tiempo (28).

2.2.1.1. Características:

a) Efectividad

Contempla la eficacia como la aplicación idónea de los recursos hábiles para ofrecer la mejor atención posible, reduciendo al mínimo el tiempo de espera, los costos y los desperdicios, a la vez que se asegura que los pacientes reciban la atención necesaria sin retrasos ni interrupciones innecesarias. En simultáneo, la eficacia hace alusión a la habilidad del enfermeros y enfermeras que contribuyen al cumplimiento de objetivos sanitarios esperados mediante el uso de prácticas sustentadas en hallazgos investigativos. La efectividad en la atención se evalúa según la habilidad para prevenir complicaciones, minimizar riesgos y asegurar un proceso de recuperación adecuado.

b) Seguridad

La seguridad es un concepto estrechamente asociado al acompañamiento clínico proporcionado por el personal de salud, que implica minimizar el riesgo de daño al paciente durante la atención. Esto incluye el cumplimiento de protocolos de bioseguridad, el control de las infecciones adquiridas en el entorno hospitalario y una adecuada gestión en fármacos. En la atención de enfermería, este enfoque implica un respeto profundo por la individualidad del paciente, tomando en cuenta sus valores, necesidades y preferencias. El modelo de un cuidado personalizado impulsa una interacción clínica esta es caracterizada por la cercanía y la credibilidad que existe entre el profesional y el beneficiario, siendo esta parte activa de las decisiones sobre su propio cuidado. Otras características menores como la accesibilidad nos hablan acerca de la posibilidad de que el beneficiario reciba asistencia de manera oportuna y adecuada, sin barreras de tipo económico, cultural o geográfico. En enfermería, esto también implica ser proactivo en la identificación de necesidades y en la promoción de la salud para todos los pacientes (29).

La excelencia en las diferentes áreas asistenciales en el área de salud tiene un impacto directo en la evolución del estado físico y mental del sujeto asistido, su satisfacción y en la efectividad de la organización sanitaria. Brindar servicios de salud de manera eficiente contribuye

significativamente a disminuir la aparición de complicaciones, favorece el avance del proceso de recuperación y refuerza la confianza de quienes reciben atención, especialmente en contextos de atención crítica. Asimismo, este tipo de atención impulsa el crecimiento profesional y el compromiso del personal de enfermería, ya que contar con profesionales bien preparados y respaldados permite ofrecer cuidados más seguros, empáticos y centrados en la persona (30).

2.2.1.2. Factores influyentes

- a) **Formación y Capacitación:** La formación académica y la capacitación continua del equipo de cuidado son esenciales para garantizar una prestación de servicios óptima. Estas son clave para que los profesionales adquieran los conocimientos y habilidades necesarios para ofrecer cuidados efectivos, actualizados y centrados en el bienestar del paciente.
- b) **Carga de Trabajo:** La sobrecarga laboral puede afectar la conformidad de los cuidados, dado saturación en las tareas puede llevar a errores y reducir la efectividad en la atención.
- c) **Recursos y Tecnología:** El acceso a equipos médicos, herramientas tecnológicas y recursos suficientes facilita una atención efectiva y segura.
- d) **Comunicación y Trabajo en Equipo:** Una prestación de servicios óptima se beneficia de un diálogo fluido y una colaboración constante entre los distintos profesionales de la salud (30).

2.2.1.3. Dimensiones de la calidad de cuidado

- a) **Técnica:** Concerniente a la competencia y habilidades de todo el personal de enfermería para realizar procedimientos clínicos y cuidados con precisión, cumpliendo con los estándares de calidad y seguridad basados en evidencia científica.
- b) **Aspecto Humano:** Se enfoca en el trato respetuoso, empático y personalizado hacia el paciente, considerando sus necesidades emocionales, valores y expectativas para fomentar una relación de confianza y apoyo.

c) Entorno: Comprende los aspectos espaciales y ambientales que influyen en el cuidado ofrecido, como limpieza, organización, y disponibilidad de recursos, creando un espacio seguro y adecuado para el cuidado de la población (31).

2.2.2. Satisfacción del paciente

2.2.2.1. Definición:

La experiencia satisfactoria del usuario dentro del sistema de salud se entiende como una percepción subjetiva vinculada al agrado que experimenta quien recibe atención, y constituye un tema amplio que involucra la efectividad, eficiencia y la capacidad del servicio de salud para cumplir con sus expectativas y necesidades. (32).

2.2.2.2. Relevancia:

La satisfacción del paciente se considera un aspecto esencial, ya que guarda una estrecha relación con resultados positivos en el ámbito del cuidado en salud. Entre estos beneficios se incluyen una mayor adherencia a los tratamientos, la disminución de complicaciones y el mantenimiento continuo de una vida con bienestar. Asimismo, niveles elevados de satisfacción contribuyen a fortalecer la confianza que generan las instituciones encargadas de prestar servicios de salud y promueven la continuidad y confianza en los procesos de atención (33).

2.2.2.3. Características:

Diversos estudios sugieren que la conformidad de los pacientes con la atención integral en salud se basa en varias características clave:

a) Calidad Técnica:

La habilidad del personal de salud para realizar procedimientos y cuidados efectivos y seguros, cumpliendo con los estándares establecidos.

b) Atención Humanizada:

El trato que el grupo profesional ofrece a los asegurados, debe caracterizarse por empatía, respeto, y consideración de las necesidades individuales.

c) Comunicación:

La capacidad del personal para brindar explicaciones claras, responder preguntas y mantener al paciente informado sobre su estado de salud y las decisiones de tratamiento.

d) Accesibilidad y Tiempo de Espera:

Incluye aspectos como la facilidad de tomar prestaciones en el ámbito asistencial, la demora que enfrentan los pacientes para acceder a la atención y la prontitud en el tratamiento.

e) Entorno Físico y Confort:

La calidad de las instalaciones físicas, la limpieza, y la comodidad del ambiente, que contribuyen a una experiencia positiva para el paciente (34).

2.2.2.4. Factores:

a) Características del Paciente: La edad, nivel educativo, antecedentes culturales y expectativas personales influyen en cómo el paciente percibe y valora el desempeño sanitario.

b) Relación Paciente-Profesional: El vínculo que se genera entre quien recibe atención y el personal sanitario es clave para una experiencia satisfactoria. Cuando esta relación se basa en la confianza mutua, el respeto y un trato empático y centrado en la persona, se potencia significativamente la percepción positiva del cuidado recibido.

c) Calidad del Servicio y Resultados en Salud: La eficacia del tratamiento, junto con los resultados alcanzados en la salud del paciente afectan directamente su valoración sobre la calidad del servicio. Esto, a su vez, influye en el grado de satisfacción que manifiesta respecto a la atención recibida.

d) Tiempo de Espera y Accesibilidad: La facilidad para acceder a los servicios y los tiempos de espera adecuados juegan un rol importante, ya que tiempos de espera largos o dificultades de acceso suelen afectar negativamente la satisfacción (35).

2.2.2.5. Fortalezas:

- a) Mayor Adherencia al Tratamiento: Los usuarios satisfechos tienden extender con mayor precisión las recomendaciones y el tratamiento.
- b) Reducción en Quejas y Demandas: Una atención satisfactoria reduce el número de quejas formales y la probabilidad de litigios.
- c) Mejor Imagen Institucional: Cuando los usuarios consideran que el servicio recibido ha sido adecuado y humano, se sienten satisfechos, la percepción positiva que se genera mejora la reputación del centro de salud, favoreciendo además la confianza del entorno y atrayendo a nuevos usuarios.
- d) Retroalimentación para la Mejora Continua: Analizar cómo los usuarios califican su experiencia dentro del sistema de salud permite recopilar información útil que impulsa la creación de estrategias orientadas a la mejora del servicio y refuerza la formación permanente del personal de salud (36).

2.2.2.6. Estrategias de mejora:

- a) Capacitación Continua del Personal de Salud: Verificar que el personal esté capacitado no solo en habilidades técnicas, sino también en comunicación y empatía.
- b) Implementación de Procesos Eficientes: Minimizar las demoras en la prestación del servicio y mejorar la gestión de los recursos disponibles permite brindar una atención más ágil, ordenada y efectiva para el usuario.
- c) Personalizada y Participativa: Incluir al paciente en la elección consciente sobre aspectos que involucran su cuidado, reconociendo sus valores, preferencias y opiniones, fortalece el vínculo terapéutico y respalda una atención centrada en la persona.

d) Mejora del Entorno Físico: Contar con ambientes cómodos, seguros y debidamente equipados resulta esencial para cubrir las necesidades de quienes reciben atención, promoviendo una experiencia más satisfactoria (36).

2.2.2.7. Dimensiones de la variable

a) Fiabilidad:

Es la capacidad de brindar un servicio de manera consistente y correcta, cumpliendo con lo prometido al paciente. Esta se manifiesta en la confianza que genera el cumplimiento efectivo de las acciones asistenciales, y representa un elemento fundamental para valorar la eficacia y calidez del cuidado brindado en las instituciones sanitarias. Implica que los profesionales de enfermería sean capaces de mantener una atención continua, completa y predecible, contribuyendo así al bienestar del usuario., generando respaldo y confort en los pacientes y sus familias. La percepción de fiabilidad se construye a partir de experiencias repetidas y coherentes, donde el usuario observa que sus necesidades son atendidas de manera profesional, puntual y empática. Al momento en que los profesionales de enfermería demuestran compromiso, conocimientos actualizados y habilidades técnicas adecuadas, se fortalece la confianza del usuario, lo que a su vez incrementa su satisfacción con el servicio recibido. Además, la comunicación clara, el respeto por la ferviente autonomía de los pacientes y la capacidad de respuesta ante situaciones críticas también influyen positivamente en esta percepción. Un entorno donde el cuidado se brinda de manera continua, sin fallos ni negligencias, permite que el usuario perciba a la institución como confiable. Esta fiabilidad no solo mejora los indicadores de satisfacción, sino que también fomenta la adherencia al tratamiento, la recuperación emocional y la fidelización del paciente al sistema de salud. Por tanto, medir y garantizar la fiabilidad en la atención de enfermería no debe ser una tarea secundaria, sino una prioridad estratégica que fortalece el vínculo terapéutico y eleva los estándares del cuidado. Los estudios demuestran que los usuarios

que perciben una atención de enfermería confiable tienden a manifestar mayores niveles de bienestar general, recomendación del servicio y menor ansiedad frente a su condición clínica. Finalmente, invertir en la formación continua del personal, así como en la mejora de procesos y protocolos, resulta fundamental para mantener altos niveles de fiabilidad y, por ende, una mayor sensación de bienestar en los pacientes dentro de los parámetros de enfermería.

b) Empatía:

La capacidad de empatizar en la práctica enfermera constituye un elemento clave para lograr un desempeño óptimo dentro de los servicios de salud, ya que favorece tanto la calidad del cuidado como la experiencia del paciente. Se entiende por empatía la cualidad del enfermero para entender los sensaciones, angustias y experiencias del paciente desde su perspectiva, sin emitir juicios, mostrando comprensión y apoyo emocional. Este componente humano del cuidado enriquece la relación enfermero-paciente, formando un ambiente de relación operador-paciente, seguridad y contención que es esencial en momentos de vulnerabilidad. Los pacientes que perciben empatía en el trato del personal de enfermería suelen sentirse escuchados, valorados y respetados, lo que incide positivamente en su bienestar físico y emocional. Además, la empatía permite una mejor identificación de las necesidades reales del usuario, facilitando una atención más personalizada y efectiva. Estudios en atención hospitalaria han demostrado que la empatía se asocia con una disminución de la ansiedad, mayor adherencia al tratamiento, y un incremento en el criterio de calidad del servicio. Asimismo, fortalece el vínculo natural entre el operador y el paciente, reduciendo malentendidos y favoreciendo una atención más humanizada. La falta de empatía, por el contrario, puede generar distanciamiento, desconfianza y una experiencia negativa para el usuario. Por esta razón, promover una actitud empática dentro de los equipos de enfermería no solo favorece el bienestar de los pacientes, sino que también contribuye a mejorar el ambiente laboral y fortalece la percepción institucional. Para cultivar esta cualidad, es fundamental una formación constante en habilidades como la comunicación efectiva, la

inteligencia emocional y la escucha activa. En síntesis, la empatía representa una herramienta transformadora que, cuando se aplica de forma auténtica en el cuidado, influye de manera significativa tanto en la experiencia del usuario como en el estándar del cuidado proporcionado por el equipo enfermero .(37).

Teoría de Enfermería de Jean Watson

Según la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, la calidad en la atención de enfermería no se basa únicamente en la habilidad técnica, sino que también depende de la habilidad profesional de los licenciados para generar una relación empática, humana y de estrecha confianza con el paciente. Este enfoque de cuidado humanizado, que abarca tanto las necesidades físicas como emocionales del paciente, es esencial para mejorar su experiencia, lo que a su vez aumenta su satisfacción. En este sentido, la asistencia brindada por el equipo de enfermería se fundamenta en la empatía, el respeto y la comprensión, influye de manera directa en cómo el paciente percibe la calidad del servicio recibido. (38).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy, 2024

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy, 2024

2.3.2. Hipótesis Específicas

Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025.

Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspecto humano en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025

Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno en calidad de cuidado de enfermería y la y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025

Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión fiabilidad en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025

Hi5: ¿Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy - Ayacucho 2025

3. METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Esta investigación se presenta con un método hipotético – deductivo, dado que se parte de una hipótesis formulada para luego contrastarla a través de la toma de datos y interpretación de resultados. Si los resultados confirman la hipótesis planteada, se considerará válida; sin embargo, si los resultados son diferentes, se descartará. Este enfoque asegura que el conocimiento científico se base en razonamientos coherentes y en hechos verificables, lo que facilita el progreso en la ciencia. (39).

3.2. Enfoque de investigación

Esta investigación se enmarcará dentro de un enfoque cuantitativo, con el propósito de analizar en términos numéricos la conexión entre la efectividad del servicio de enfermería y la percepción positiva del usuario, utilizando instrumentos estructurados y análisis estadístico (40).

3.3. Tipo de investigación

El estudio es de tipo aplicado, ya que se enfoca en utilizar el conocimiento adquirido para abordar situaciones de la vida real y proponer soluciones a los problemas previamente identificados. Este tipo de investigación toma los hallazgos de la investigación básica y los aplica para fundamentar las acciones o actividades que se deben llevar a cabo para resolver los problemas dentro del entorno de emergencias. (41).

3.4 Diseño de investigación

La investigación se desarrollará bajo un diseño no experimental, en el cual no se modificarán las variables, sino que serán analizadas tal como se presentan en su contexto real. El objetivo es analizar cómo se comporta el fenómeno y realizar las mediciones necesarias para llegar a conclusiones. Además, al tener un enfoque correlacional, se buscará identificar si existe alguna relación entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos deberán ser representativos y servirán como base o punto de referencia para futuras investigaciones. (42).

3.4.1 Corte

Esta investigación se clasifica bajo un enfoque transversal, considerando que los datos serán recolectados en un único momento dentro del periodo de desarrollo del estudio. (43).

3.4.2 Nivel o alcance

Es de tipo correlacional, ya que su objetivo es analizar la relación entre las variables: la calidad del cuidado proporcionado por enfermería y el nivel de satisfacción del paciente. (44).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población:

La población de estudio estará conformada por personas que sean atendidas en la unidad de emergencias del Puesto de Salud Oronccoy a lo largo del año 2025.

3.5.2. Muestra:

Se utilizará un tipo de muestreo no probabilístico, basado en la conveniencia, considerando únicamente a aquellas personas que acepten participar de manera voluntaria en el estudio. La muestra estará conformada por 80 participantes seleccionados como representativos.

Criterios de inclusión

- Pacientes de cualquier sexo.
- Usuarios mayores de 18 años que hayan recibido atención en el área de emergencias.
- Participantes que otorguen su autorización mediante consentimiento informado.
- Pacientes que se encuentren en disposición y condiciones necesarias para participar en la encuesta

Criterios de exclusión

- Pacientes en estado crítico que impidan su participación.
- Pacientes con alteraciones mentales o cognitivas que limiten su capacidad de comprensión.
- Personas que decidan no formar parte del estudio.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE MEDICIÓN	Escala valorativa
Calidad de cuidado	Es el nivel de excelencia y efectividad con el que los enfermeros y enfermeras brindan cuidados a los pacientes (17).	Se medirá la competencia técnica del personal	- -Técnica -Aspecto humano -Entorno	-Calificación de los parámetros post-atención	Ordinal	Baja: < 21 puntos Moderada: 21 – 50 puntos Alta: > 50 puntos
Satisfacción del paciente	La satisfacción del usuario se entiende como la valoración personal que realiza sobre la atención recibida y su vivencia global dentro del sistema de salud. (24).	Será evaluada con base en la percepción que los usuarios expresen después de haber recibido la atención.	-Fiabilidad -Empatía	-Nivel de Satisfacción		Insatisfecho < 62 puntos Satisfecho > 63 puntos

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para este estudio, se utilizará la encuesta como método de recolección de información, dado que permite obtener datos directos de los participantes de forma ordenada y sistemática, facilitando así los análisis correspondientes a la calidad en la atención enfermera y al grado de conformidad expresado por los pacientes. Esta herramienta permitirá recopilar información cuantitativa, útil para evaluar con objetividad y precisión cómo perciben los usuarios la experiencia de atención vivida por los pacientes en el área crítica, así como su grado de satisfacción con los servicios proporcionados. A través de la encuesta, será posible establecer vínculos entre ambas variables, examinando cómo aspectos como la competencia técnica, la empatía en el trato y el tipo de atención influyen en la impresión generada en los usuarios tras recibir el servicio de salud y, en consecuencia, en su satisfacción general con la atención de urgencia. (45).

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1

Con el fin de analizar la primera variable del estudio, se aplicará el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería como herramienta principal para recopilar información específica sobre este aspecto. Esta herramienta fue elaborada tomando como referencia el modelo de evaluación de calidad de Donabedian, que considera estructura, proceso y resultados, alineado con los principios de la teoría de Watson. El instrumento está compuesto por 20 preguntas organizadas en tres áreas clave: aspectos técnicos del cuidado, dimensión humana del trato, y condiciones del entorno donde se brinda la atención. Las respuestas se organizan bajo una escala tipo Likert con cinco opciones: desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”. Este instrumento ha sido previamente

aplicado por Santiago et al. (2020) en México, evidenciando que la calidad en enfermería requiere especial atención por parte de los profesionales involucrados (46).

Instrumento 2

Para medir la segunda variable del estudio, se utilizará el instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción del Paciente SERVQUAL modificado, este segundo instrumento es una versión adaptada del cuestionario de SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry. Evalúa la percepción del paciente referente al servicio recibido, considerando cinco dimensiones obtenibles de los cuales nos enfocaremos en: fiabilidad y empatía. Está conformado por 22 enunciados que se responden mediante una escala tipo Likert, permitiendo a los participantes expresar su nivel de acuerdo o desacuerdo frente a cada afirmación del 1 al 5, donde 1 representa “muy en desacuerdo” y 5 “muy de acuerdo”

3.7.3. Validación

Instrumento 1

El instrumento destinado a evaluar la Calidad del Cuidado de Enfermería será sometido a revisión por tres especialistas en el área, quienes verificarán su pertinencia y coherencia antes de su aplicación en enfermería, con el objetivo de certificar el instrumento como válido para su aplicación en el área de emergencia en la población a estudiar.

Instrumento 2

La validación del cuestionario relacionado con la Satisfacción del Paciente será realizada por especialistas en salud pública y atención al usuario. Este proceso permitirá confirmar su adecuación contextual y la claridad de los ítems, garantizando así su validez.

3.7.4. Confiabilidad

Instrumento 1

Con el fin de evaluar de manera precisa la confiabilidad del instrumento, se llevará a cabo Se llevará a cabo una prueba piloto con la participación de 18 personas, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna del instrumento. Esto permitirá verificar un nivel elevado de consistencia interna, aportando evidencia sobre la variable relacionada con el nivel del servicio ofrecido por el personal de enfermería.

Instrumento 2

Para identificar el grado de viabilidad del instrumento de recolección, se realizará una prueba piloto a 18 pobladores, aplicándose el método de alfa Cronbach que permitirá establecer una tasa alta de confiabilidad. De esta forma determinaremos la satisfacción del usuario.

3.8. Plan de recolección de datos y análisis de datos

3.8.1. Plan de procesamiento

La gestión de la recopilación de información en este estudio se realizará a través de encuestas aplicadas a usuarios que hayan recibido atención en el área de emergencias del Puesto de Salud de Oroncoy. Una vez recolectados, los datos se agruparán para su análisis estadístico posterior. El procesamiento incluirá técnicas tanto descriptivas como inferenciales, con el objetivo de explorar los vínculos que se establecen entre las variables analizadas, específicamente entre el nivel del cuidado brindado por el personal de enfermería y el grado de satisfacción expresado por los usuarios frente a los servicios prestados. Las respuestas se organizarán visualmente mediante gráficos y cuadros, lo cual facilitará su comprensión e interpretación, utilizando herramientas estadísticas adecuadas para evaluar la hipótesis planteada.

3.8.2. Análisis de datos

La interpretación de los datos se realizará utilizando herramientas de estadísticas descriptivas, las cuales permitirán obtener una visión amplia sobre las percepciones, juicios y valoraciones que expresan los usuarios sobre cómo se brinda la calidad en los cuidados que han recibido. Más adelante, se emplearán técnicas de análisis inferencial con el propósito de explorar el vínculo entre las variables centrales del estudio, específicamente la calidad del cuidado ofrecido por el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes. Para ello, se establecerán correlaciones entre las distintas dimensiones que componen la calidad del servicio como el aspecto técnico, el trato humano, las condiciones del entorno, la fiabilidad y la empatía y el nivel de satisfacción manifestado por las personas atendidas. Finalmente, los hallazgos serán presentados mediante representaciones visuales como tablas y gráficos, lo que facilitará la interpretación de las tendencias y relaciones clave encontradas.

3.9. Aspectos éticos

Se garantizará el respeto por la autonomía, informando detalladamente a los involucrados y de esta manera obteniendo su consentimiento informado para asegurar su participación adecuada y voluntaria

Principio de autonomía

Se asegurará el respeto por la autonomía de cada participante en todo momento del estudio, informando detalladamente a los participantes y obteniendo su consentimiento informado para asegurar una participación voluntaria y adecuada (47).

Principio de beneficencia

Se comunicará a los participantes sobre los beneficios del estudio, el cual permitirá valorar tanto el nivel del cuidado proporcionado por el personal de enfermería como la percepción de satisfacción expresada por quienes recibieron atención. Esta información contribuirá al diseño de estrategias

orientadas a fortalecer ambos aspectos y a fortalecer el desempeño profesional en la atención de enfermería (48).

Principio de no maleficencia

Las personas que formen parte del estudio serán debidamente informadas que su integridad y bienestar no se verán comprometidos, ya que el estudio no les afecta de forma negativa de ninguna forma. (49).

Principio de justicia

Cada paciente que participará en el estudio de investigación, será tratado con todo el respeto e igualdad, sin discriminación o preferencia hacia los demás participantes (50).

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

2025											
ACTIVIDADES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	NOV	DIC
Identificación del problema			X	X	X						
Revisión de la literatura				X	X						
Elección del título				X							
Formulación del problema					X						
Elaboración de la justificación					X						
Elaboración de los objetivos					X						
Elaboración del marco teórico					X						
Formulación de hipótesis					X						
Redacción de tipo y diseño de la investigación					X						
Redacción de variables y operacionalización					X						
Selección de la técnica de recolección de datos						X					
Elaboración de plan de procesamiento y elaboración de datos						X					
Elaboración de los aspectos éticos						X					
Redacción del cronograma						X					
Elaboración del presupuesto						X					
Redacción final del proyecto						X					
Presentación del proyecto						X					
Levantamiento de observaciones						X					
Aprobación del proyecto							X				
Sustanciación del proyecto							X				

4.2. Presupuesto

	ITEM	VALOR
1	Equipos, software y servicios técnicos	S/ 3500.00
2	Transportes y salidas de campo	S/ 500.00
3	Materiales y suministros	S/ 700.00
4	Material bibliográfico y fotocopias	S/ 150.00
5	Varios e imprevistos	S/ 150.00
	VALOR TOTAL	S/ 10500.00

5. REFERENCIAS

1. Curtis et al. Nurses responding to the World Health Organization (WHO) priority for emergency care systems for universal health coverage. *Int Emerg Nurs*. 2020 May;50:100876. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32446745/>
2. Alharbi et al. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open* [Internet]. 2023;10(5):3253–62. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10077356/pdf/NOP2-10-3253.pdf>
3. Huaman et al. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol* [Internet]. 2023;26(2):159–66. Disponible en: <https://www.enfermerianefrologica.com/revista/article/view/4518/1584>
4. Muñoz et al. Calidad de atención y nivel de satisfacción del usuario de la consulta externa del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. *Investig e Innovación* [Internet]. 2022;2(3):88–95. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1640/1861>
5. Haruna et al. Emergency Nursing-Care Patient Satisfaction Scale (Enps): Development and Validation of a Patient Satisfaction Scale with Emergency Room Nursing. *Healthcare (Basel)*. 2022;10(3):518. Disponible en: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8954055/>
6. Stavropoulou et al. What quality of care means? Exploring clinical nurses' perceptions on the concept of quality care: a qualitative study. *Clin Pract*. 2022;12(4):468-81. Disponible en: <https://doi.org/10.3390/clinpract12040051>
7. Mosquera et al. Quality of nursing care for patients. *AG Salud* [Internet]. 2025; 3:100. Available from: <https://agsalud.ageditor.org/index.php/agsalud/article/view/103>
8. Yusefi et al. Patients' perceptions of the quality of nursing services. *BMC Nurs*. 2022;21(1):131. Disponible en: <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00906-1>
9. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Rev Latinoam Ciencias Soc y Humanidades* [Internet]. 2023;4(5):620–33. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343/1679>

10. Fabian et al. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz Médico* [Internet]. 2022;22(1):e1589. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
11. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Medica Peru* [Internet]. 2024;40(4):308–13. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
12. Matta L. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. *Rev Cuid y Salud Pública* [Internet]. 2022;2(1):30–5. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39/218>
13. López J, Arévalo M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. *LATAM Rev Latinoam Ciencias Soc y Humanidades* [Internet]. 2023;4(4):644–658–644–658. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1246/1576>
14. Dois et al. El Buen Trato en el encuentro clínico de enfermería: características y atributos. *Index Enferm* . 2022 ; 31(4): 250-254. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962022000400003&lng=es
15. Andrade A. Calidad y Satisfacción del usuario en la Atención del Servicio de Emergencias de la Clínica Gaer de la Ciudad de La Paz en el 2º trimestre de la Gestión 2021 [Internet]. Universidad Mayor de San Andrés; 2021. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/29471/TM-1980.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Wang et al. Emergency patients’ satisfaction with humanistic caring and its associated factors in Chinese hospitals: a multi-center cross-sectional study. *Front Public Health*. 2024;12:1414032. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39114520/>
17. Asitimbay B. Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital General Enrique Garcés [Internet]. 2022. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5297/1/T-UIDE-0413.pdf>
18. Haryanti D, Elmaghfuroh D. Nursing care quality with patient satisfaction. *Int J Patient Saf Qual*. 2025;2(1):15-27. Disponible en: <https://e-journal.unair.ac.id/IJPSQ/article/view/64493>

19. Bahari et al. Patient trust in nurses: exploring the relationship with care quality and communication skills in emergency departments. *BMC Nurs.* 2024;23(1):595. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39183274/>
20. Zevallos D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente oncológico del área de emergencia [Internet]. Universidad Católica de Santa María; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/a65ac4ee-364f-4bd4-be85-11185f40eb31>
21. Ramos S, Rivas Y. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina interna del Hospital Nacional Sergio E. Bernales, 2023 [Internet]. Universidad de Ciencias y Humanidades; 2021. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/904/Ramos_S_Rivas_YY_tesis_enfermeria_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Guerra E. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020 [Internet]. 2021. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/af92f2f2-05b4-4006-a03d-977f37c98984/content>
23. Taípe M, Martínez L. Cuidados de enfermería al paciente de emergencia aplicando la teoría de Watson según la relación de ayuda y confianza. Lima, Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/10087/Cuidados_TaípeValencia_Martha.pdf?sequence=1
24. 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. Pucallpa, Perú: Universidad Nacional de Ucayali; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unu.edu.pe/items/ae483164-6d83-44b3-9a71-0f0987180a95/full>
25. Juanamasta et al. A Concept Analysis of Quality Nursing Care. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 2021. 51(4), 430-441. Disponible en: <https://doi.org/10.4040/jkan.21075>
26. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. *Rev Cubana Enferm* [Internet]. 2015;31(3):1–11. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006#:~:text=Para%20Jean%20Watson%2C%20la%20pr%C3%A1ctica,nuestras%20capacidades%2C%20valores%20y%20metas

27. Calero P. La historia de la Enfermería en sus documentos. Index Enferm [Internet]. 2021; 30(3): 279-279. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962021000200028&lng=es
28. Prado et al. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea |Orem punto de partida para calidad en la atención. Rev Médica Electron [Internet]. 2014;36(6):835–45. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v36n6/rme040614.pdf>
29. Cibeles et al. Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura. Rev Ene Enfermería [Internet]. 2023;17(2):2–20. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v17n2/1988-348X-ene-17-02-2445.pdf>
30. Sandivares et al. Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería en una institución privada en el periodo agosto/ septiembre de 2021. Notas De Enfermería [Internet]. 2022;23(40):47–56. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/39597/39626>
31. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado de una Clínica Privada, Lima – Perú 2018 [Internet]. 2019. Disponible en: https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1
32. Rojas Y. Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021 [Internet]. Universidad Interamericana para el Desarrollo; 2021. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/530115272.pdf>
33. Sánchez et al. Satisfacción del paciente como herramienta de medida en la consulta de ERC. Enfermería Nefrológica [Internet]. 2017;20(1):2017. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/enefro/v20s1/2255-3517-enefro-20-s1-81.pdf>
34. Puch et al. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2016;24(2):129–36. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>

35. Arteta L, Palacia K. Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. Rev Salud Publica [Internet]. 2018;20(5):629–36. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n5/0124-0064-rsap-20-05-629.pdf>
36. Pat M, Soto E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2017;25(2):119–42. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf>
37. Curico S. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en la Unidad de Cuidados Intensivos de un Hospital [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9627/T061_44054395_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
38. Prado R. Conocimiento sobre el cuidado humanizado de Jean Watson del profesional de enfermería y su relación en la atención de los pacientes hospitalizados por casos quirúrgicos y traumatológicos en el servicio de cirugía del Hospital II Pasco – Essalud 2022 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8073/T061_04010933_S.pdf?sequence=1
39. Ríos R. Metodología para la investigación y redacción [Internet]. 1st ed. S.L SAI, editor. Málaga; 2017. 143 p. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
40. Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación [Internet]. 2015. p. 1–634. Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
41. Arias et al. Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis [Internet]. 1st ed. S.A.C IU de IC y TIP, editor. 2022. 1–106 p. Disponible en: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_ARIAS.pdf

42. Romero et al. Metodología de la investigación [Internet]. 1st ed. Edicumbre Editorial Corporativa, editor. 2021. 230 p. Disponible en: https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29
43. Albornoz al. Metodología de la investigación aplicada a las ciencias de la salud y la educación [Internet]. 2023. 273 p. Disponible en: <https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
44. Vizcaíno et al. Metodología de la investigación científica: guía práctica. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023;7(4):9723–62. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658/11619>
45. Huaman et al. Metodología de la investigación científica [Internet]. 1st ed. Universidad Autónoma de Ica, editor. Chincha; 2021. 93 p. Disponible en: <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/2558/2/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACIÓN%20CIENTIFICA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy, 2025?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión aspecto humano en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión entorno en calidad de cuidado de enfermería y la y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025? ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión fiabilidad en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025? ¿Cuál es la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy - Ayacucho 2025?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy, 2025</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025 Determinar la relación entre la dimensión aspecto humano en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025 Determinar la relación entre la dimensión entorno en calidad de cuidado de enfermería y la y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025 Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión fiabilidad en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025 Determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy - Ayacucho 2025.</p>	<p>Hipótesis general Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy, 2025 Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy, 2025</p> <p>Hipótesis específicas Hi1: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025 Hi2: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspecto humano en la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025 Hi3: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno en calidad de cuidado de enfermería y la y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025 Hi4: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión fiabilidad en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy- Ayacucho 2025 Hi5: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de cuidado de enfermería y la dimensión empatía en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy - Ayacucho 2025.</p>	<p>Variable 1 Calidad de cuidado</p> <p>Dimensiones: -Técnica -Aspecto Humano -Entorno</p> <p>Variable 2 Satisfacción del paciente</p> <p>Dimensiones: Fiabilidad Empatía</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada Método y diseño de la investigación Hipotético deductivo, no experimental, corte transversal y correlacional Población y muestra La población y muestra será de 80 pacientes</p>

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE CUIDADO DE ENFERMERÍA

Presentación

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para determinar cómo se relaciona la calidad de cuidado de enfermería con la satisfacción de los pacientes. Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a las que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

TA : Totalmente de acuerdo.

A : De acuerdo

I : Indiferente.

D : En desacuerdo.

TD : Totalmente en desacuerdo.

Datos generales:

Edad:

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil:

Soltero () Casado () Conviviente () Viudo ()

Grado de instrucción:

Primaria () Secundaria () Superior Técnico () Superior Universitario ()

N°	Preguntas	TD	D	I	A	TA
01	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
02	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
03	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
04	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
05	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
06	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
07	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
08	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
09	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					
18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

CUESTIONARIO 2: CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
02	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
03	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					
04	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?					
05	¿El personal de enfermería respondía a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
06	¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
07	¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
08	¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?					
09	¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					
11	¿El personal de enfermería le enseñó como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?					
12	¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?					
13	¿El personal de enfermería fue ambla durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					

14	¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15	¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?					
16	¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?					
17	¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?					
18	¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?					
19	¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22	¿El personal de enfermería le proporciono los medios necesarios para continuar con su tratamiento en casa?					

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

ESCUELA DE POSGRADO – ESPECIALIDAD DE CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS Y DESASTRES

“Calidad De Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Paciente En El Área De Emergencia En El
Puesto De Salud De Oronccoy, 2025”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por la: Lic. Enf. LEÓN CENTENO, KARLA MAYIELA, perteneciente a la Escuela de postgrado – especialidad de cuidado enfermero en emergencias y desastres de la Universidad Norbert Wiener. El objetivo de este estudio es Determinar la relación entre la dimensión técnica en la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de emergencia en el Puesto de Salud de Oronccoy – Ayacucho 2025. La investigación consistirá en aplicar dos instrumentos estructurados a los pacientes atendidos en el área de emergencia, los cuales permitirán evaluar tanto la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería como el grado de satisfacción percibida por los usuarios. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, de conformidad a lo establecido en la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”), y su Reglamento, Decreto Supremo N° 003-2013-JUS. Estos datos serán almacenados en la Base de Datos del investigador. Asimismo, usted puede modificar, actualizar o eliminar, según crea conveniente, sus datos en el momento que desee. Se garantiza la confidencialidad de los datos obtenidos.

Si tiene alguna duda sobre este estudio, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del estudio en cualquier momento sin que eso lo perjudique

en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Usted no tendrá ningún gasto y también no recibirá retribución en dinero por haber participado del estudio. Los datos finales le serán comunicados al finalizar el estudio siendo que desde ya le agradezco su participación.

Mediante el presente documento yo..... Identificado(a) con DNI....., acepto participar voluntariamente en este estudio, conducido por la Lic. Enf. Leon Centeno Karla Mayiela del cual he sido informado(a) el objetivo y los procedimientos. Además, acepto que mis Datos Personales sean tratados para el estudio, es decir, el investigador podrá realizar las acciones necesarias con estos (datos) para lograr los objetivos de la investigación.

Entiendo que una copia de este documento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Firmo en señal de conformidad:

DNI:.....

Fecha:

Investigador:

Teléfono celular:

Correo electrónico




11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

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

Fuentes principales

- 9%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 11%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 9% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	3%
2	Trabajos entregados	uwiener on 2024-09-01	1%
3	Trabajos entregados	uwiener on 2024-03-09	1%
4	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-01-31	<1%
5	Trabajos entregados	uwiener on 2023-10-24	<1%
6	Trabajos entregados	uwiener on 2025-04-21	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-09	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-02	<1%
9	Trabajos entregados	Submitted on 1686254956849	<1%
10	Internet	repositorio.upsc.edu.pe	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-01	<1%