

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



Calidad del cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción del sujeto
en el servicio de emergencias Centro de Salud Nivel I-4
Pampa Grande, Tumbes-2024

TESIS

para optar el título de Segunda Especialidad Profesional en
Emergencias y Desastres.

Autora: Claudia Mabel Rivera Garcia

Tumbes - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



Calidad del cuidado enfermero y Nivel de satisfacción del sujeto en el
servicio de emergencias Centro de Salud nivel I-4

Pampa Grande-Tumbes 2024

Dra. Bravo Pérez, María Luz	Presidenta
Mg. Valencia Cruz, Zully	Secretaria
Mg. Cabrera Cruz, Vibiana	Accesitaria
Dra. Guevara Herbias, Bedie	Vocal (Asesora)

Tumbes - 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE CIENCIAS DE LA SALUD SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA



Calidad del cuidado enfermero y Nivel de satisfacción del sujeto en el
servicio de emergencias Centro de Salud nivel I-4

Pampa Grande-Tumbes 2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma:

Lic. Rivera Garcia Claudia Mabel

Dra. Guevara Herbias Bedie Olinda

Tumbes – 2026



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes - Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 11 días del mes febrero del dos mil veintiséis, siendo la 08:30 horas, en la modalidad presencial, en la ciudad Universitaria pabellón J y aula N° 3; se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 176- 2025/ UNTUMBES – FCS a la Dra. María Luz Bravo Pérez (Presidenta), Dra. Zully Duberty Valencia Cruz (Secretaria), Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias (Asesor-Vocal) y Mg. Vibiana Ibont Cabrera Cruz (Accesitaria). Reconociendo en la misma resolución, a la Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL SUJETO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS, CENTRO DE SALUD NIVEL I-4 PAMPA GRANDE, TUMBES-2025"** para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, presentado por la licenciada:

Lic. Rivera García Claudia Mabel.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de las sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **Lic. Rivera García Claudia Mabel: APROBADA** con calificativo: **BUENO**

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título de Segunda Especialidad Profesional en Enfermería en Emergencias y Desastres, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 9 Horas 30 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 11 de Febrero del 2026.

Dra. María Luz Bravo Pérez
DNI N° 16464695
ORCID N° 0000-0001-8446-4272
(Presidenta)

NO PARTICIPÓ

Dra. Zully Duberty Valencia Cruz
DNI N° 00240899
ORCID N° 0000-0002-4656-523X
(Secretaria)

Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
DNI N° 00214727
ORCID N° 0000-0003-2248-2648
(Asesora - Vocal)

Mg. Vibiana Ibont Cabrera Cruz
DNI N° 43491243
ORCID N° 0009-0002-1577-4001
(Accesitaria)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)

CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

Yo, Dra. Enf. Bedie Olinda Guevara Herbias.

Docente principal, nombrada T/C adscrita a la escuela profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes.

CERTIFICO, QUE:

La tesis: “Calidad del cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024” presentado por la Lic. Claudia Mabel Rivera Garcia; aspirante al Título Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería en Emergencia y Desastres.

Ha sido guiada por mi persona; para su elaboración como proyecto de tesis, por lo que autorizo su presentación para su aceptación y para la designación del jurado que lo revise y emita resolución de aprobación para su ejecución, así como para su registro en la Escuela Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, enero de 2025.



Dr. Bedie Olinda Guevara Herbias

Asesora

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Claudia Mabel Rivera Gracia, Licenciada de la Escuela Profesional de Enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, identificada con DNI N°77104101, autora de la tesis: “Calidad del cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024”

Declaro bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis propuesta es creación propia de mi autoría
2. Se utilizó la norma internacional de citados y referencias para la bibliografía respetando las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, con respeto de lo citado por los diversos autores.
3. La tesis no ha sido plagiada, y es realizada totalmente por la autora con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones a que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, enero de 2025.



Lic. Claudia Mabel Rivera Garcia

DEDICATORIA

Con mucho amor y gratitud, dedico este trabajo a Dios, por darme la fuerza y la sabiduría para seguir adelante en cada desafío.

A mi familia, por su incondicional apoyo, paciencia y aliento en cada paso de este camino. En especial, a mi madre, por ser mi mayor inspiración y mi pilar en todo momento.

A mis mentores, por compartir su conocimiento y guiarme con dedicación para el logro de esta meta.

La autora.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme la fortaleza, la paciencia y la sabiduría para alcanzar esta meta, guiando cada uno de mis pasos en este proceso.

A mi hermosa familia, por su amor incondicional, su apoyo constante y sus palabras de aliento en los momentos más difíciles. Sin su confianza en mí, este logro no sería posible.

A mis profesores y asesores, quienes con su dedicación y orientación me brindaron las herramientas necesarias para crecer académicamente y completar esta investigación.

La autora.

Lic. Claudia Mabel Rivera Garcia

TESIS ESPECIALIDAD titulaciòn

 INFORME FINAL - TESIS ESPECIALIDAD

Detalles del documento

Identificador de la entrega

tm:oid::3117:556465906

Fecha de entrega

12 feb 2026, 22:45 GMT-5

Fecha de descarga

12 feb 2026, 22:51 GMT-5

Nombre del archivo

TESIS ESPECIALIDAD titulaciòn .docx

Tamaño del archivo

2.0 MB

71 páginas

14.932 palabras

86.792 caracteres


0000003-2248-2648
Benedicta Olanda Guesora Herbig





12% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 9%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)



0000003-2248-2648
Pedro Olinda Guesora Hebrics

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 9% 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.untumbes.edu.pe		2%
2	Internet		
	repositorio.ucv.edu.pe		1%
3	Internet		
	hdl.handle.net		1%
4	Internet		
	repositorio.unac.edu.pe		1%
5	Internet		
	repositorio.uwiener.edu.pe		1%
6	Trabajos del estudiante		
	Universidad San Ignacio de Loyola on 2019-04-29		<1%
7	Internet		
	repositorio.unheval.edu.pe		<1%
8	Internet		
	repositorio.autonmadeica.edu.pe		<1%
9	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional Agraria de la Selva on 2025-12-16		<1%
10	Trabajos del estudiante		
	Universidad Privada San Juan Bautista on 2023-05-06		<1%
11	Trabajos del estudiante		
	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2024-12-05		<1%

0000003-2248-2648

Págs 3 de 75 - Descripción general de integridad
Pala Olinda Cueva Harbas

12 Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes on 2025-12-30	<1%
13 Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-28	<1%
14 Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Loja on 2025-07-15	<1%
15 Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María on 2023-10-09	<1%
16 Publicación	Barrera Cuadro, Carola. "Stable colloidal dispersions of magnetic nanoparticles in..."	<1%
17 Trabajos del estudiante	Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE on 2022-12-12	<1%
18 Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de los Andes on 2026-01-08	<1%
19 Trabajos del estudiante	Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez on 2026-01-31	<1%
20 Publicación	Jorge Ceferino Eguizábal, Guillermo Rodrigo Vásquez Rojas. "Role of local govern..."	<1%
21 Publicación	Rommel Steven León-García, Mónica Elizabeth Aucaucasi-Kañahuire. "The organiz..."	<1%
22 Trabajos del estudiante	UNIV DE LAS AMERICAS on 2024-06-20	<1%
23 Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2025-12-18	<1%
24 Internet	dspace.unitru.edu.pe	<1%

Bede...
0000003-22432648

Bede Olinda Guayana Herberos.

ÍNDICE

RESUMEN.....	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCION	17
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	23
III. MATERIALES Y METODOS	35
V. RESULTADOS Y DISCUSION	395
V. CONCLUSIONES	55
VI. RECOMENDACIONES.....	56
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	57
ANEXOS.....	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y Nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024	35
Tabla 2: Calidad del cuidado de enfermería percibido por el sujeto en consideración a las dimensiones en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024	36
Tabla 3: Satisfacción del sujeto de cuidado de enfermería mediante las dimensiones en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.....	38
Tabla 4: Correlación de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.....	39
Tabla 5: Correlación de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.....	40
Tabla 6: Correlación de la dimensión capacidad de respuestas y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024	41
Tabla 7: Correlación de la dimensión seguridad y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024	42
Tabla 8: Correlación de la dimensión empatía y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias, Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.....	43
Tabla 9: Prueba de normalidad.....	44

RESUMEN

La presente investigación sostuvo como objetivo establecer la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024. Fue de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional, con diseño no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios atendidos en el servicio de emergencias, se aplicó el cuestionario Calidad del cuidado enfermero que contiene 22 ítems y la segunda satisfacción del sujeto con 16 ítems. Los resultados para la percepción de la calidad del cuidado enfermero fue de un nivel medio (45.6%) y para la satisfacción del sujeto fue un nivel insatisfecho (74.8%), existiendo correlación entre ambas variables con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.543 ($p=0.01$). En cuanto a las dimensiones de mayor valor fue la capacidad de respuesta, seguridad y las más bajas fueron comunicación, confiabilidad y elementos tangibles. Para la satisfacción del usuario, predominaron niveles de insatisfacción en un 74.8%, evidenciando deficiencias en comunicación, confianza y percepción del paciente. Respecto a la correlación de la dimensión elemento tangible y la satisfacción del paciente fue de $r = 0.496$; para la dimensión confiabilidad fue 0.479 ; la dimensión capacidad de respuesta fue 0.486; la dimensión seguridad fue 0.462 y la empatía $r=0.495$; siendo la empatía y los elementos tangibles que presentan correlaciones significativas con la satisfacción, demostrando que la combinación de un trato humanizado y condiciones materiales adecuadas es crucial para mejorar la calidad de atención en el servicio de emergencias. Concluyendo que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables de ($r = 0.543$; $p < 0.01$). Esto confirma que una mayor percepción de calidad del cuidado se asocia con un mayor nivel de satisfacción del paciente; siendo imperioso fortalecer la atención humanizada, comunicación y fortalecer la infraestructura que permita mejorar la percepción del servicio de emergencia.

Palabras clave: Calidad del cuidado; satisfacción del sujeto

ABSTRACT

This research aimed to establish the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency department of Health Center I-4 Pampa Grande, Tumbes, 2025. It was a quantitative, descriptive, and correlational study with a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 384 patients treated in the emergency department. The Nursing Care Quality questionnaire, containing 22 items, and the Patient Satisfaction questionnaire, with 16 items, were administered. The results showed that the perceived quality of nursing care was at a medium level (45.6%), while patient satisfaction was at a dissatisfied level (74.8%). A correlation was found between the two variables, with a Spearman's rank correlation coefficient of 0.543 ($p=0.01$). The dimensions with the highest scores were responsiveness and safety, while the lowest were communication, reliability, and tangibles. Regarding user satisfaction, dissatisfaction levels predominated at 74.8%, highlighting deficiencies in communication, trust, and patient perception. The correlation between the tangible elements dimension and patient satisfaction was $r = 0.496$; for the reliability dimension, it was 0.479; for the responsiveness dimension, 0.486; for the safety dimension, 0.462; and for empathy, $r = 0.495$. Empathy and tangible elements showed significant correlations with satisfaction, demonstrating that the combination of humanized treatment and adequate material conditions is crucial for improving the quality of care in the emergency department. In conclusion, there is a moderate and statistically significant positive relationship between both variables ($r = 0.543$; $p < 0.01$). This confirms that a higher perception of quality of care is associated with a higher level of patient satisfaction, making it imperative to strengthen humanized care, communication, and infrastructure to improve the perception of the emergency department service.

Keywords: Quality of care; patient satisfaction

I. INTRODUCCION

El cuidar desde la perspectiva de la atención brindada por el colaborador enfermero esta referido en la manera como este aplica sus intervenciones de forma segura y oportuna, respondiendo a las necesidades de los clientes que acuden a las áreas en urgencia y de la emergencia dentro de una instancia hospitalaria, donde se brinda atención preventiva promocional, la que debe garantizada asegurando la seguridad de los pacientes a través de prácticas clínicas adecuadas que prevengan daños no relacionados con la enfermedad original del usuario¹. No obstante, suceden situaciones donde los usuarios se ven vulnerados sus derechos y reciben una atención deficiente; tal es así, que en países en desarrollo uno de cada diez pacientes experimenta algún tipo de daño al recibir atención hospitalaria².

La satisfacción es considerada un mecanismo esencial de la calidad en el contexto de un sistema sanitario, siendo centro de análisis en numerosos países; actualmente la competitividad en salud aumenta en una era globalizada, donde ofrecer servicios, atenciones para el cuidado de la salud representa un gran reto a las instituciones sanitarias a nivel mundial. Por ello, en el año 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ratificó su compromiso de lograr la cobertura de la salud universal para el 2030, lo cual implica que todas las personas deben tener accesibilidad con excelente calidad de los servicios donde se incluyan cuidados preventivos, promocionales y de rehabilitación³.

En este contexto, el conjunto de objetivos que vienen siendo propuestos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU), abordan principales desafíos y subrayan que la calidad es fundamental para lograr una cobertura universal en salud, donde aproximadamente 8.4 millones de humanos en el mundo que fallecen debido a una atención sanitaria inadecuada en países en desarrollo, representando el 15% de todas las muertes⁴. Por ende, es importante reconocer la satisfacción del paciente permite evaluar las necesidades cubiertas e insatisfechas, ayudando a identificar las brechas en las intervenciones y mejorar así la calidad brindada por el trabajador enfermero en una organización. De este modo, el trabajador de enfermería, que monitorean y cuidan a los pacientes las

24 horas son integrantes esenciales del equipo básico de salud y juegan un rol primordial en facilitar la adaptación de los pacientes en áreas de emergencia⁵.

En este sentido, brindar atención con calidad se ha transformado en un aspecto central en las últimas décadas, enfrentando numerosos desafíos debido al complejo del sistema de salud; donde las diversas necesidades de los usuarios demandan establecer diversas estrategia e intervenciones nuevas y métodos efectivos que aseguren un cuidado, tratamiento adecuado y justo, brindado de manera oportuna y en un entorno que respete sus derechos⁶

Por ende, el área de emergencias tiene como propósito brindar atención médica urgente de manera rápida, eficiente y profesional, asegurando un trato humano y efectivo en un entorno que garantiza calidad, privacidad, seguridad y confianza. De este modo, los pacientes acuden a los servicios de urgencias según sus necesidades, preferencias y expectativas, mientras que el sistema de salud debe ajustarse a las mismas.

El propósito de este estudio es establecer la relación entre la calidad del cuidado que otorga el profesional de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en el servicio de emergencias del centro de salud Pampa Grande, Tumbes.

El ofrecer un cuidado de calidad implicará dar respuestas más adecuadas, asertivas y oportunas a las necesidades y las expectativas del paciente, optimizando sus recursos humanos y materiales disponibles, e integrando avances científicos más recientes en la práctica asistencial, para alcanzar el mayor nivel de satisfacción del usuario y lograr un estándar óptimo de calidad que contribuya a desarrollar efectividad y eficiencia en la práctica asistencial⁷. Por ende, el trabajador de enfermería redime un papel esencial en el grupo básico sanitario, no solo por ser el grupo más numeroso, sino también por ser el más visible, lo que la coloca en el centro de atención, puede traer consigo insatisfacción en el usuario y sentirse desconcertado, lo cual afectará su percepción del servicio pudiendo traducirse en rechazo o insatisfacción hacia futuras atenciones⁸

De acuerdo al organismo internación referido a salud, conocido como la OMS informó en el 2020 existen 28 millones de enfermeras en el mundo, de las cuales

el 80% trabaja en diversos países con altas población; observándose una deficiencia del 89% del trabajador de enfermería, compuesto en un 69% por profesionales y en un 22% por asociados, lo cual representa un desafío significativo para la calidad del servicio⁹. Por ende, brindar atención de calidad en numerosas naciones, particularmente en aquellos en progreso y del tercer mundo, se ha vuelto un asunto urgente. Esta calidad se corresponde con aspectos como precisión de la información hospitalaria, la forma de tratar del trabajador sanitario, la luminosidad, el entorno, así como los niveles de ruido, además del tiempo de espera, la empatía y la valoración general del servicio¹⁰.

Asimismo, un informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en todo el mundo, las infraestructuras fundamentales para asegurar una atención con garantía y calidad se observan inadecuadas: uno de cada ocho centros de salud carece de suministro de agua, uno de cada cinco no cuenta con servicios de saneamiento, y uno de cada seis no cuenta con infraestructura e instalaciones para el lavado de manos en áreas accesibles durante la atención. A su vez, se calcula que los procesos sanitarios de alto nivel de la calidad permitirían evitar cerca de 2,5 millones de defunciones por problemas cardíacos y vasculares y 900,000 muertes anual por tuberculosis.¹¹

En América Latina, hay 8,4 millones de personal de enfermería, lo que equivale al 30% de ellos en el mundo; donde el 59% tienen especialidad y el 37% son asociados. Además, esta región muestra los niveles educativos más bajos en comparación con el promedio mundial, destacando que es importante realizar intervenciones en educación en el ámbito del arte de cuidar. Donde las condiciones y factores inciden en la calidad brindada durante la asistencia de enfermería. De tal forma las áreas de emergencia enfrentan dificultades como largos tiempos de espera y hospitalización, infraestructura insuficiente, entre otros factores, que disminuyen la percepción de un usuario satisfecho, frente a la atención. Un estudio desarrollado en Brasil evidenció que existe conexión entre el nivel de atención en áreas de emergencias es ineficaz, principalmente debido a la inadecuada estructura física, lo que obstaculiza la calidad del servicio. En España, se ha evaluado cuan satisfecho está un usuario en función de la especialización del médico y el nivel de atención, observándose un incremento en la insatisfacción cuando el profesional médico no está

especializado; además, el suministro de medicamentos en las droguerías de las instituciones fue señalado como un factor clave para cubrir las necesidades¹².

En el Perú la Organización sanitaria no brinda recursos adecuados para los centros de atención pública, lo cual afecta a la atención brindada en la calidad y como percibe y cuán satisfecho este el usuario. Además, la escasez de personal provoca una atención deficiente, especialmente en establecimientos de salud en zonas de extrema pobreza constituyendo un problema de salud pública recurrente siendo un problema de salud pública significativo⁹. De tal forma, que el organismo encargado de la supervisión y protección del derecho a la salud, Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) reportó el 2018 que las quejas y reclamos en los establecimientos públicos, aumentaron más del 50%, debido a que los pacientes externos manifestaban su insatisfacción con la atención recibida; es así que durante la emergencia por la pandemia a través del Decreto Supremo No 044-2020-PCM, se observó un incremento en estos reclamos, ya que el brote cambió drásticamente la vida de la población, donde a pesar de las restricciones del contacto físico y el alto índice de contagio, los profesionales de salud continuaron esforzándose para mantener la atención y cumplir sus deberes, enfrentándose a cambios que impactaron también sus propios estilos de vida¹³.

En un estudio abordado en hospitales nacionales indicó que el 60% de los usuarios expresaron sentirse medianamente satisfechos, respecto al cuidado y atención del enfermero, respecto a componentes técnicos, el 52% mostró una valoración medianamente favorable, mientras que el componente interpersonal alcanzó un 46%, respecto al confort, el 80% de los pacientes lo consideraron desfavorable¹².

Siendo fundamental establecer una comunicación efectiva, un trato humano y personalizado, así como una calidad de cuidados que mitigue con las insuficiencias básicas y con la expectativa del cliente, el cual tiene que ver con diversas condiciones como el actuar del colaborador de enfermería, su entorno en el que se lleva a cabo la atención, la forma en que el paciente recibe los cuidados y cómo se siente tras haber sido atendido.¹⁴

Situación percibida a diario en la Institución de salud de la Microred de Pampa Grande, en el servicio de emergencias, donde se brinda atención las 24 horas del día a los usuarios, observándose diversas dificultades para el desarrollo de su atención a través de los protocolos y normas del Ministerio de Salud, identificando una inadecuada infraestructura, deficientes recursos materiales e insumos, deficiencia de trato empático, la baja capacidad de otorgar respuesta rápida y eficaz, así como la seguridad del paciente, originando que la calidad del cuidado para la atención se vea afectada originando en el usuario insatisfacción e incomodidad del paciente, perjudicando el bienestar el usuario.

Por ello, de todo lo planteado líneas arriba, el presente estudio propone el siguiente problema: ¿Cuál es la Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024?

Dicho estudio desde la perspectiva teórica ayudó a ampliar la base del conocimiento en proporción a la calidad del cuidado y si el cliente tiene satisfacción en la atención brindada, a su vez entender y analizar dimensiones clave de la atención en emergencias como es la capacidad de otorgar resultados, brindar confort y seguridad al paciente y brindar cuidado empático. A pesar de existir estudios previos, ofrecerá un enfoque más actualizado en un área donde las demandas y expectativas pueden ser mayores que en otros contextos de salud.

En el ámbito práctico, esta investigación fue relevante porque sus hallazgos permitirán mejorar la atención con calidad del servicio de emergencias en la institución de salud Pampa Grande. Sirviendo de base para detectar que áreas necesitan mejorar en el diario que hacer de la profesión y determinar qué factores de la atención impactan más en la satisfacción, permitiendo diseñar intervenciones específicas para optimizar el servicio.

Metodológicamente, se adoptó un enfoque cuantitativo-Correlacional, pertinente para establecer la relación de las variables de estudio. Se implementaron como herramienta al cuestionario que precisará la vivencia en la oferta de salud brindada al paciente y la calidad del cuidado recibido, proporcionando datos que son útiles tanto a nivel local como en futuras investigaciones.

En el aspecto social, este estudio fue relevante porque respondió a la necesidad de garantizar servicios con calidad proyectada en un usuario satisfecho, a su vez implementar acciones a mejorar y satisfacer al usuario en la instancia prestadora de servicios de salud Pampa Grande. Garantizar un buen servicio en la atención especialmente en emergencias donde el tiempo de respuesta y la percepción de seguridad y empatía son fundamentales.

El objetivo general planteado fue establecer la relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024 y los objetivos específicos fueron Identificar el nivel de la calidad del cuidado de enfermería percibido por el sujeto en consideración a las dimensiones elementos tangibles, confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024. Evaluar el nivel de satisfacción del sujeto de cuidado enfermero mediante las dimensiones comunicación, actitudes profesionales y la percepción de su individualidad en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024. Establecer la correlación entre las dimensiones de la calidad del cuidado y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

En el marco de la atención con calidad, el cuidado enfermero esta referido como el grado en que los servicios apoyan a incrementar posibilidades de tener indicadores favorables el usuario externo; basada en conocimientos científicos y fundamentada en evidencia, la calidad es vital para obtener coberturas sanitarias universales y conforme los países avanzan hacia el objetivo de brindar salud para todos, es vital enfocarse en la optimizar la calidad y los bienes ofrecidos, de tal forma que puede tener varias definiciones la calidad, pero hay consenso en que debe cumplir con tres principios como la eficacia: proporcionar atención fundamentada en evidencia a quienes la necesitan. Seguridad: evitar riesgos y daños en los pacientes durante la prestación de cuidados. Enfoque a la persona: garantizar una atención adaptada a las necesidades primordiales, cuál es su preferencia y los valores de cada individuo.¹⁵

Por ende, se concibe por calidad del cuidado de enfermería al grado de excelencia en la atención proporcionada por el personal enfermero, y que a su vez se caracteriza por esa capacidad de compensar las escaseces reales y potenciales de los usuarios a través del uso de diversas intervenciones empáticas, respetuosas y que están centradas al individuo; a su vez promueve el bienestar del paciente, su seguridad, comunicación efectiva y brindar una experiencia en su cuidado integral.¹⁶

El cuidado enfermero en las áreas de atención de emergencias es crucial porque la alteración de la salud acontece de modo imprevista e insospechada, situando un peligro inminente para la vida del sujeto de cuidado. Por lo tanto, requiere intervención inmediata, sin que existan condiciones o demoras que puedan vulnerar el derecho a la salud y el cumplirla con responsabilidad. Sin embargo, a pesar de la importancia de este servicio, la calidad del arte de cuidar de enfermería aun no es la más adecuada en los establecimientos públicos, siendo esencial investigar cómo esta situación impacta la atención brindada.¹⁷

Los cuidados de enfermería han sido tradicionalmente considerados como la ejecución de técnicas y procedimientos en los sujetos de cuidado, generalmente relacionados con un tratamiento curativo para abordar problemas patológicos o

enfermedades y esta atención debe ser continua, constante, segura y garantizar que los cuidados proporcionados no representen riesgos físicos, psicológicos ni morales para el sujeto de cuidado.⁶

La enfermería ofrece una innovadora forma de cuidar, que combina el arte y la ciencia, centrado en el ser humano, quien interactúa constantemente con su entorno y experimenta situaciones de salud, siendo fundamental explorar nuevas opciones para brindar una atención integral y coordinada con el cliente, asegurando la correcta ejecución de los procesos y de aquellos procedimientos establecidos desde la naturaleza de cómo cuidar hasta los métodos a utilizar para ofrecerlos, donde el profesional de enfermería representa un parte esencial en las instituciones.¹⁸ Por ende el cuidado brindado por enfermería en las entidades prestadoras debe estar establecido y definidos por una gran excelencia que una institución elige y establece como estándar para respuesta a aquellas demandas, así como los requerimientos del usuario; de tal forma que la entidad sea distinguida y preferida proporcionando servicios al sujeto de cuidado de manera oportuna, conforme a las capacidades y nociones en salud, así como sus principios y valores, que permitan la satisfacción de sus prioridades, es decir que necesitan los usuarios y que esperan de los servicios que ofrecen.¹⁹

En este contexto, la satisfacción del sujeto de cuidado tiene relación directa a la atención recibida y se ve reflejada en un indicador clave para evaluar a la calidad y tiene gran relevancia con enfermería debido al contacto directo y constante, donde su experiencia suele influenciar en la valoración general de la atención otorgada en las organizaciones de salud.²⁰

Esta satisfacción tiene que ver con la percepción del sujeto en los servicios y se fundamenta en diversos elementos como es la comunicación empática y asertiva, la demanda de los tiempos de espera, atención humanizada y personalizada, educación e información entre otras. Por ende implica aspectos multifacéticos que abarca percepciones desde diferentes factores que guardan relación con la atención que brinde enfermería. Siendo las características primordiales que incluyen primero un mediador para realizar bien los sucesos desde el primer intento; segundo representa una mirada de sentido común en la

administración; tercero es responsabilidad de todos; cuarto fomenta la fusión entre colaboradores y su apego a la entidad y quinto es un recurso fundamental para optimizar la productividad, permitiendo que los servicios brindados se traduzcan en beneficios concretos para el sujeto de cuidado.²¹

Al referirse a la calidad en un servicio de emergencia, es esencial fomentar una cultura sobre cómo ofertar los servicios, donde el conocimiento y la conducta este orientada hacia la atención adecuada a los usuarios que lo necesitan; por ende, cada institución de salud busca fortalecer los conocimientos de su personal a través de capacitaciones para lograr la calidad, aunque el comportamiento sigue siendo una característica propia de cada individuo que trabaja en la entidad.²²

Siendo importante el liderazgo del experto de enfermería en el espacio crítico como emergencias la cual facilita el desempeño del equipo de salud, contribuyendo al objetivo de la institución, que es brindar atención de calidad. Por ende, al referirse a la calidad en un servicio de emergencia, es esencial fomentar una cultura sobre cómo ofertar dichos servicios con excelente calidad, donde los conocimientos como el comportamiento estén orientados hacia la atención adecuada para los usuarios que lo necesitan. Cada institución de salud busca fortalecer los conocimientos de su personal a través de capacitaciones para lograr la calidad, aunque el comportamiento sigue siendo una característica propia de cada individuo que trabaja en la entidad.²³

Los componentes que integran la satisfacción respecto a la calidad son:

Los elementos tangibles se refieren a la estructura física, el equipamiento biomédico, el suministro de insumos médicos, los espacios bien aireados e iluminados conforme a los protocolos establecidos, y el personal capacitado que diseña estrategias para integrar tecnología avanzada en el establecimiento.²⁴

La dimensión de fiabilidad se enfoca en la táctica de la institución para implementar un proceso de atención que llegue al usuario en forma segura y muy confiable, con tecnología avanzada, personal capacitado y una infraestructura adecuada.²⁵

Según la OMS la capacidad de respuesta es un concepto que evalúa cómo el sistema de salud satisface las expectativas legítimas de las personas en relación con aspectos no médicos de la atención, y refleja las vivencias personales del usuario al interaccionar con la oferta brindada en una entidad de salud; es decir es la predisposición para servir a los usuarios de forma activa, ágil y oportuna, respondiendo a sus necesidades con calidad en un tiempo adecuado, donde el entorno está vinculada a la acción basada en el conocimiento y habilidades desarrolladas por todo el trabajador de las entidades de salud, lo que fortalece a la institución para comprender y actuar de manera eficaz. Esto incluye el desempeño, rapidez y coordinación con que las acciones son ejecutadas y revisadas de forma regular; es así que los centros de salud que responden con agilidad suelen destacarse como competidores fuertes, reconocidos por su rapidez, ingenio y su capacidad de aprendizaje a partir de sus errores.²⁶

En cuanto a la dimensión seguridad, el sujeto suele sentirse más satisfecho cuando percibe seguridad en el servicio de salud que recibe. En caso contrario, su actitud puede volverse poco o nada satisfecha, generando incomodidad o enojo, lo que puede llevar a presentar quejas y reclamaciones contra el personal médico u otros trabajadores de la salud. Por ello, esta dimensión es crucial para evaluar cuan satisfecho está el sujeto externo respecto a la asistencia otorgada en cualquier hospital, especialmente en el área de emergencias.²⁷

La Empatía permite ofrecer un servicio personalizado con profesionales capacitados, quienes podrán ponerse en el lugar del cliente, investigando la razón de su visita al servicio para entender sus necesidades y así proporcionar la solución adecuada.²⁸

El grado de la conformidad del paciente es un aspecto que, importante al medir calidad donde las organizaciones sanitarias, viene ganando más interés en el espacio público de salud; hace poco más de una década, se considera uno de los pilares para evaluar dichos servicios. No obstante, persiste un debate intenso sobre su definición y métodos de medición. Asimismo, la forma de valorar que tienen los sujetos externos hace que los servicios constituyan un elemento esencial para fortalecer la organización y optimizar la prestación.²⁹ También se fundamenta en la diferencia entre que expectativa tiene el sujeto externo y como

distingue el cuidado ofrecido en las áreas. Así, la percepción subjetiva, junto con la expectativa esperada, conforman la manifestación de como recibe dicha calidad.³⁰

Recientemente, el análisis de cuan satisfecho está el sujeto con el servicio emitido se ha convertido en una herramienta de creciente valor. Un ejemplo de ello es la encuesta para evaluar cuan satisfecho este el beneficiario durante la asistencia, la misma que ha sido desarrollada por el centro de investigaciones sociológicas durante muchos años; siendo una herramienta muy relevante del trabajo de los profesionales que respalda su inclusión como una medida de calidad. Asimismo, este análisis se utiliza como un instrumento para legitimar diversas reformas sanitarias, permitiendo que estos hallazgos sean aprovechados metódicamente para optimizar a través de ciclos de mejora en una institución de salud.³¹

La dimensión comunicación es la herramienta fundamental en todos los servicios de salud, siendo ampliamente utilizada por el personal en contacto directo con el sujeto de cuidado, es por ello que este tipo de comunicación interpersonal entre servidores de salud, los usuarios y el contexto de la comunidad resulta tan o incluso más importante que la comunicación a través de medios masivos, ya que complementa, refuerza y aclara los mensajes transmitidos por estos últimos.³²

Respecto a la dimensión actitudes profesionales hace referencia al actuar de los profesionales, al igual que el de cualquier persona, se dirige hacia objetivos específicos y está influenciado por la percepción de las metas, su factibilidad, las intenciones y actitudes anticipadas de otros involucrados, además del entorno en el que se encuentran.³³

Las Competencias técnicas comprende el conjunto de sapiencias, destrezas y cualidades, junto con un pensamiento crítico y adaptable que permite a los profesionales abordar de forma efectiva las situaciones que enfrentarán en su práctica diaria; dichas competencias deben formarse con una orientación hacia las escaseces del sujeto en cada etapa de su proceso de evolución de la enfermedad.³⁴

El Clima de confianza se refiere a la percepción subjetiva de una entidad en su organización a través de los líderes gerenciales, influyendo en las diferentes

acciones, afirmaciones, formas de motivación y los valores de quienes trabajan en una organización. La percepción del sujeto tiene que ver con la calidad percibida como un concepto complejo y subjetivo, definido como la evaluación general que hace el cliente al contrastar expectativas del sujeto con lo percibido durante la atención, lo cual determina su nivel de satisfacción. Este juicio de calidad puede considerarse desde distintas perspectivas, donde en los servicios de emergencia deben valorarse el estado psicoafectivo del sujeto y el cómo influyen considerablemente; además de brindar una correcta accesibilidad, trato digno y amable son esenciales; entre otros elementos como tiempos de espera adecuados, incomodidades en el excesivo tiempo de espera, el inadecuado trato del profesional, la profesionalidad del personal de enfermería, y un adecuado diagnóstico y tratamientos precisos, también impactan en esta valoración.³⁵

La teoría de enfermería de Jean Watson se relaciona profundamente con la calidad que brinda enfermería a través del cuidado y la percepción en la atención del sujeto en situaciones de peligro; es decir sostiene que el acto de cuidar que trasciende las especificaciones técnicas de la atención y se enfoca en la conexión humana y la empatía hacia el paciente, siendo un enfoque relevante en emergencias, donde el estrés y la vulnerabilidad del paciente son altos, y el cuidado humanizado puede influir significativamente en su percepción.³⁶

Para Watson, el "Cariño Science" o "Ciencia del Cuidado" pone énfasis en el acato por la individualidad y la dignidad del usuario, lo que implica que los enfermeros no solo se preocupan por tratar la enfermedad sino por brindar un soporte emocional y espiritual. En un contexto del área de emergencia, este aspecto humanístico es esencial, ya que los pacientes suelen estar en un estado crítico y necesitan sentirse en confianza y seguridad al ser atendidos con empatía y respeto, los pacientes pueden experimentar una percepción positiva de la atención, incluso en situaciones difíciles.³⁷

Además, la teoría de Watson promueve el equilibrio y la armonía en la salud del sujeto mediante una atención integral, por lo que, en un servicio de emergencias, este enfoque integral no solo incluye el tratamiento inmediato, sino también el confort y apoyo emocional, lo cual puede mitigar el estrés y optimizar la experiencia general del sujeto. Así, al aplicar los principios de Watson, la calidad

del cuidado se refuerza al ofrecer una atención que no solo cumple con los requisitos médicos, sino que también responde a las carencias emocionales y psicológicas del usuario, mejorando su percepción y satisfacción con el servicio recibido en momentos críticos.¹³

Otra teoría que sustenta el presente estudio es la teoría de Virginia Henderson, fundamentada en que, el cuidar debe direccionarse a cubrir las 14 necesidades básicas del sujeto, que incluyen aspectos fisiológicos, emocionales, y sociales. Por ello en un contexto de servicio de emergencias, muchas de estas necesidades humanas como: La respiración, la nutrición, la eliminación, el descanso, el alivio del dolor y la comunicación deben ser abordadas de manera urgente; siendo relevante por su dirección a la integralidad para atender a las necesidades del sujeto lo que puede influir directamente en su satisfacción, mientras el personal de enfermería atiende correctamente estas necesidades básicas, probablemente percibirá la atención de excelente calidad, lo cual se traduce en un mayor nivel de satisfacción.³⁸

Sin embargo, como apoyo en la adaptación del sujeto, Henderson plantea que la enfermera debe apoyar al usuario a adaptarse a su medio ambiente, facilitando su capacidad para mantener el bienestar siendo vital que, en áreas de emergencias, el sujeto a menudo se encuentra en una situación crítica, y el enfermero juega un rol fundamental al proporcionarle soporte físico como emocional promoviendo la autonomía y su participación activa durante el ofrecimiento de los servicio durante la atención; sobre todo en la área de emergencias, esto podría ser complicado debido a la naturaleza urgente de la atención, pero aún en estos casos, permitir al paciente tomar decisiones o recibir explicaciones claras sobre su atención puede mejorar su percepción del arte de cuidado con calidad.³⁸

La interrelación enfermero-paciente es primordial para Henderson, donde la calidad a través del arte de cuidar no solo depende de la competencia técnica del personal, sino también de su habilidad para interactuar con el sujeto de manera empática y respetuosa; siendo importante generar un impacto en la satisfacción del pacientes quienes suelen estar angustiados o temerosos en áreas de emergencia, donde enfermería debe manejar la interacción, muestra

empatía y calma, puede aumentar la percepción de que han recibido un cuidado de alta calidad, lo que a su vez eleva la satisfacción del sujeto.³⁹

La teoría de enfermería: Modelo del Proceso de Enfermería de Ida Jen Orlando, fundamenta este modelo basado en el análisis directo del comportamiento en el sujeto y cómo responde el profesional de enfermería quien debe considerar siempre tener un juicio clínico guiado por las manifestaciones expresas de los usuarios y de esta forma brindar un cuidado responsable y pertinente promoviendo una relación más terapéutica eficaz basada en observar, interpretar y validar las señales del sujeto.⁴⁰

Además, da a conocer que el enfermero debería interpretar estas manifestaciones del usuario formulando hipótesis respecto a las causas de origen y reconfirmando por medio de la comunicación directa y no actuar en forma automática o rutinaria. De esta forma el cuidado sería más individualizado y se a las condiciones propias y específicas del sujeto, subrayando que la práctica enfermero debe estar direccionada al razonamiento clínico y validarla empíricamente y no por la rutina, de esta forma el accionar se sustenta en valorar la situación actual de manera más crítica, de tal forma que promueva un ambiente de cuidado con calidad más humano y que se ajuste a las necesidades reales y potenciales del sujeto.⁴¹

Antecedentes

Hammouri et al.⁴² Jordania, 2024, realizaron el estudio: Calidad de la atención de enfermería predictores de la satisfacción del paciente en una muestra nacional, cuyo objetivo consistió en identificar el grado de satisfacción del sujeto a través del acto de cuidar de enfermería, la metodología fue el diseño descriptivo, así como un corte transversal y correlacional, abarcando un total de 1,014 personas hospitalizados a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario de Satisfacción de la Calidad en su versión árabe, siendo los datos analizados mediante pruebas estadísticas como correlación de Pearson, t-test, ANOVA de una vía y regresión jerárquica múltiple. Los resultados fueron que existió un alto

nivel satisfactorio, con una puntuación promedio de 68.2 (DE = 12.9), donde se identificaron como predictores significativos de una mayor satisfacción a los factores como niveles de ingreso y educación más altos, seguro de salud, internación en hospitales privados, atención en unidades críticas, habitaciones individuales y una percepción excelente del estado de salud. Concluyendo que tanto las características personales de los sujetos, como el entorno hospitalario influyeron notablemente en la percepción de como cuida el enfermero con calidad.

Christi V. et al.⁴³ India, 2024, desarrollaron el estudio: Satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería de calidad, el objetivo fue evaluar esta satisfacción mediante un cuestionario de satisfacción adaptado. La metodología correspondió a un estudio cuyo enfoque fue cuantitativo, de carácter descriptivo y su diseño transversal, aplicado a un total de 178 participantes, contando con familiares quienes eran intérpretes en casos de barrera lingüística. Los resultados señalaron que, si bien muchos aspectos del cuidado satisfacen a los sujetos, existen áreas de mejora, como el respeto a su privacidad y tranquilidad. La investigación concluye que enfermería es la pieza clave y fundamental en la práctica de la calidad en los usuarios durante su hospitalización en el hospital, desde su ingreso hasta el alta.

Chen et al.⁴⁴ China, 2022, investigaron: La relación entre la experiencia de la persona relacionado a atención de enfermería, satisfacción del paciente y lealtad del paciente, siendo el objetivo realizar la exploración de la vivencia de la persona con el actuar del enfermero; la metodología empleada fue de corte descriptivo y transversal en tres hospitales, a una población de 1,469 participantes a quienes se recopilaron datos sobre la vivencia de los usuarios con el cuidar de enfermería, su satisfacción y su lealtad mediante cuestionarios en papel, y los análisis se llevaron a cabo con los programas SPSS y AMOS. Los resultados mostraron que la experiencia con el cuidado de enfermería impactó de manera directa y positiva respecto a la lealtad, explicando el 32% de su varianza. Además, la satisfacción del cliente también desempeñó un rol mediador entre su experiencia y lealtad. En conclusión, el estudio confirmó que contribuir a la mejora de los pacientes contribuye significativamente a su lealtad hacia el hospital; siendo importante fomentar esta lealtad, los administradores y gerentes de enfermería deben centrar

sus esfuerzos en fortalecer la experiencia positiva de cuidado a través de cambios organizacionales, desarrollo cultural y formación del personal.

Bernuy J.⁴⁵ Lima, 2023, ejecutó un estudio denominado: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, el propósito fundamental fue describir como se relaciona la atención de calidad brindada y cuan satisfechos están los usuarios, adoptando una metodología aplicada y un enfoque cuantitativo, empleando un esbozo de tipo no experimental, además de un corte transversal, siendo la muestra de 379 participantes que se encontraban en el área de emergencia, quienes participaron respondiendo al cuestionario SERVPERF. Los resultados obtenidos indicaron que existe una relación moderada y positiva entre las dos variables. Se concluyó que el 50.1% de los participantes percibe la atención como adecuada, un 32.7% la considera que es regular, y un 17.2% dice ser mala.

Arce M.⁴⁶ Lima, 2023, presentó el estudio “Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social”, con la finalidad de establecer la correlación entre ambas variables. Para ello utilizó la metodología tipo analítico, transversal, usando una muestra de 400 usuarios aplicando un instrumento del cuestionario SERVPERF. Los resultados permitieron evaluar varias dimensiones que se vinculan con la calidad donde se encontró que un 49.2% en fiabilidad, 67% para la capacidad de respuesta, 72.2 en seguridad, 54.2% para empatía y 55.7% para aspectos tangibles estando conformes con la atención que recibieron; en cuanto a la satisfacción del usuario un 50.2% dijo estar de acorde con la atención y el análisis en la relación de ambas variables arrojó un 0.859 de significancia. Concluyó que, si hay una correlación de positividad y que ambas variables son significativas, siendo importante continuar con la capacitación continua al personal que garanticen una buena calidad de atención.

Campos R. et al.⁴⁷ Lima, 2022, desarrollaron la investigación sobre: “Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes post operados en un Hospital Nacional de Lima-Perú”, tuvieron como objeto de estudio evaluar cual es la perspectiva que tiene el usuario que está internado respecto al cuidado dado por enfermería y como es su calidad. La metodología fue de tipo cuantitativa,

descriptiva, no experimental y el tipo de corte fue transversal, para la cual se aplicó la encuesta SERVQHOS a un modelo de 110 usuarios. Los hallazgos fueron que del total de participantes un 68% fueron de sexo femenino en cuanto a la percepción, el 72% la considero que fue adecuada, por otro lado, el 27.8% lo determinó medianamente adecuada, a su vez un 67% evaluó como adecuados a los aspectos tangibles y 75% lo mismo para los aspectos intangibles. El estudio concluye que muchos usuarios perciben un alto nivel de la calidad en el cuidado que otorga al momento de asistir el personal de enfermería a los sujetos, viendo fortalecido en el ámbito de la empatía y que una de las debilidades es el espacio de infraestructura.

Febres y Mercado⁴⁸ Huancayo, 2020, Sostuvo el estudio “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión”, tuvo como objetivo identificar cuan satisfechos están los usuarios durante la consulta prestada por el enfermero. Metodológicamente usó el tipo observacional, además fue descriptivo y transversal; dirigido a un total de 292 beneficiarios que fueron atendidos en el hospital el instrumento fue un cuestionario de SERVQUAL. Los hallazgos fueron que de los colaboradores el 57% fue de sexo femenino y se ubicaron entre los 36 a 45 años de edad; respecto al nivel educativo un 36% tuvo educación secundaria completa. A su vez respecto al nivel de satisfacción fue de 60.3%, siendo la dimensión de empatía y seguridad que tuvieron mayor porcentaje entre 86.6% y 80.3% respectivamente y las dimensiones que reflejaron mayor insatisfacción fueron los aspectos perceptibles con un 57% y para la capacidad de responder un 55.5%. En conclusión la mayor respuesta positiva está en la dimensión empatía y seguridad y las negativas fueron capacidad de responder y absolver situaciones así como el aspecto tangible, por tanto es importante implementar nuevas estrategias basados en proyectos de mejora para una atención pertinente y con disposición.

Albán y Quiroz⁴⁹ Iquitos, 2021, realizaron el estudio “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos”, con el fin de comprobar la existencia relacional en el cuidar enfermero y cuan satisfecho está el sujeto. Se empleó un tipo de estudio cuantitativo, además fue descriptivo y de diseño correlacional, siendo la población de 336 usuarios entre las edades de 18 hasta los 65 años, a quienes se les brindo

el cuestionario; obteniéndose resultados donde el 76.5% de los sujetos, calificó la calidad como buena, y el 76.2% manifestó que se siente satisfecho. Además, se identificó una correlación de 0.946 y un valor de $P=0.000$, significativo; indicando que, a mejor cuidado con calidad, más usuarios satisfechos habrá. Concluyendo, este estudio evidencia que una atención de calidad en enfermería contribuye de forma explicativa a más clientes satisfechos en los servicios de emergencia.

Delgado et al.⁵⁰ Tumbes, 2023, desarrollo el estudio “Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del hospital regional,2022”, tuvo como finalidad analizar si existe relación entre cuan satisfecho están los sujetos y la asistencia de calidad ofrecida en un nosocomio, la metodología fue de un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, la muestra estuvo constituida por 418 participantes, se aplicó como instrumento a dos cuestionarios. Obteniéndose como resultados que, si hay relación entre las dos variables con un valor 0,681 según Rho de Spearman, lo que expreso una relación entre las variables fuerte. Además, se observó una ligera diferencia de ambas variables, con un 26,9% de sujetos que estuvieron satisfechos y un 26,4% poco satisfechos. Se concluyó que, si hay significancia de ambas variables, respaldando así la hipótesis planteada.

III. MATERIALES Y METODOS

Formulación de hipótesis y definición de variables

6.1. Hipótesis general:

H0: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024

HA: Existe relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024

6.2. Hipótesis específicas:

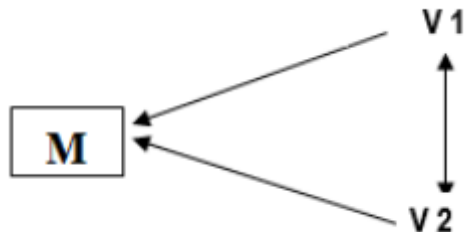
HE1-A: Existe relación significativa entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024

HE1-0: No existe relación significativa entre las dimensiones de la Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024

6.3. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, de tipo transversal. Esta metodología se seleccionó debido a que el objetivo principal fue analizar y demostrar la posible relación existente entre las variables calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del sujeto, con el fin de comprender cómo influyen ambas en este grado de satisfacción reportado por los sujetos, lo que podría ofrecer aportes valiosos para los servicios de salud.

Figura 1: Esquema de diseño de investigación



Fuente: Elaboración propia

Población, muestra y muestreo

La población considerada en esta investigación fue de 7790 sujetos que asistieron al servicio emergencia del centro de salud Pampa Grande, considerado como el promedio mensual tomándose los siguientes criterios:

Atenciones I Semestre 2024	Numero sujetos atendidos
Enero	1250
Febrero	1100
Marzo	1940
Abril	1000
Mayo	1300
Junio	1200
Total	7790

Fuente: Registro de atenciones centro de salud.

Criterios de inclusión:

- Sujetos mayores a 18 años que cuenten con historia clínica en el centro de salud Pampa Grande.
- Sujetos que asistan al servicio emergencia en el momento de la recolección de la información.

Criterios de exclusión:

- Sujetos menores de edad o que no cuenten con historia clínica en el centro de salud Pampa Grande.
- Sujetos que, a pesar de haber aceptado inicialmente participar, no finalicen el estudio o se desvíen a mitad del mismo.

Además, se determinó el tamaño de la muestra aplicando la fórmula para poblaciones finitas dado que se conoce a la cantidad total de colaboradores, siendo esta:

$$n = \frac{(z^2)N * pq}{(z^2) pq + (e)^2(N - 1)}$$

Dónde:

N: Número de participantes (7790)

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza al 95% (1.96)

p: Probabilidad de éxito (95% = 0.95)

q: Probabilidad de fracaso (5% = 0.05)

e: Error de estimación máxima (5% = 0.05)

Teniendo como resultado que se trabajó con una muestra de 384 sujetos de cuidado. Asimismo, se optó por un muestreo aleatorio simple, esto debido a que todos los sujetos tuvieron la misma probabilidad de poder participar en el estudio.

Técnica

En esta investigación, se empleó la técnica de la encuesta para recopilar datos sobre las dos variables establecidas.

Instrumento

Se utilizó el instrumento diseñado por Bernuy el 2023, quien adaptó un cuestionario basado en el modelo SERVPERF, el cual se distingue por su formato reducido y enfocado, y consta de un cuestionario de 22 agregados, conformado por cinco dimensiones fundamentales que permiten medir diversos aspectos que evalúan la calidad de la atención, como son la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Se medio con la escala de Likert desde totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo(5) clasificándose como nivel bueno, regular y mala la misma que permitió cuantificar y clasificarlas (18).

Para evaluar la variable de satisfacción del sujeto, se utilizó un cuestionario compuesto por 16 agregados que exploran diferentes aspectos que se relacionan con la experiencia del usuario en el servicio de atención, la cual fue realizada también por Bernuy en el 2023. Este instrumento usó una escala de Likert donde totalmente en desacuerdo (1)), en desacuerdo (2), ni en acuerdo ni en desacuerdo (3) de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo(5) facilitando una medición detallada de las percepciones del sujeto como satisfecho e insatisfecho por lo que abarca dimensiones fundamentales, como la comunicación, actitud profesional, competencia técnica, clima y percepción, evaluando la transparencia y accesibilidad de la información que el personal otorga al sujeto; las actitudes profesionales, que examinan el respeto, amabilidad y disposición que el equipo de salud demuestra; la competencia técnica, que considera la habilidad y precisión del profesional y como desarrolla sus las funciones; el clima de confianza, enfocado en la capacidad del entorno y del personal para generar un ambiente seguro y confiable; y, finalmente, la percepción respecto a su individualidad del sujeto, que examina el grado en que el usuario percibió un trato personalizado y adecuado a sus necesidades específicas.¹⁸

Validez

En el caso de ambos instrumentos, debido a que fueron adaptados, se procedió a realizar la validación de juicio de expertos, optándose por la evaluación del

criterio de tres profesionales en ciencias de la salud para determinar la validez de estos.

Confiabilidad

Los instrumentos del estudio fueron aplicados a un grupo de 15 sujetos como prueba piloto siendo determinada por medio de Alfa de Cronbach siendo de 0.98 para el cuestionario de calidad y 0,99 para medir la satisfacción.

Procesamiento y análisis de datos.

Para el proceso de recolección de la información, primeramente, se solicitó el permiso correspondiente al jefe del establecimiento de salud en Pampa Grande. Una vez obtenida la respuesta favorable, se coordinó una fecha adecuada para la intervención, asegurándose de que la aplicación del cuestionario no interfiriera con las actividades laborales programadas en la institución.

Previamente identificada la población objetivo según lo establecido en el plan de investigación, se procedió a explicar los objetivos del estudio a los sujetos de cuidado, brindándose las instrucciones claras sobre cómo completar el cuestionario. Este cuestionario fue entregado a cada uno de ellos, presente en el centro, permitiendo que todos los sujetos pudieran expresar su opinión respecto a los servicios de atención recibidos.

El tiempo estimado para la aplicación del cuestionario será de entre 10 a 20 minutos. Una vez completados, los datos obtenidos fueron ingresados en una base de datos diseñada previamente en el software SPSS, versión 23, que facilitó su procesamiento y análisis estadístico, los datos serán cuidadosamente codificados en una escala de Likert.

Posteriormente, los datos fueron sometidos a un proceso de revisión exhaustiva, asegurando su correcta codificación y transferencias a la base de datos para su tabulación. Obtenidos los resultados fueron presentados mediante gráficos y tablas de doble entrada estadísticas, alineados con los objetivos específicos del proyecto de investigación. Además, para determinar esta relación de las dos variables, se utilizó la prueba estadística de correlación de Pearson, lo que permitió una interpretación precisa y significativa de los datos recolectados.

V. RESULTADOS Y DISCUSION

RESULTADOS

RESULTADOS

Tabla 1: Relación entre la Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del sujeto				
			Calidad del cuidado enfermero	Satisfacción del sujeto
Rho de Spearman	Calidad del cuidado enfermero	Coeficiente de correlación	1,000	,543**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción del sujeto	Satisfacción del sujeto	Coeficiente de correlación	,543**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla demuestra que existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias, con un coeficiente de correlación de 0.543 y un nivel de significancia de 0.000.

Tabla 2: Calidad del cuidado de enfermería percibido por el sujeto según sus dimensiones del estudio en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

Dimensiones	Nivel	Nivel Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Calidad del cuidado	Bajo	107	27,9	27,9
	Medio	175	45,6	73,4
	Alto	102	26,6	100,0
	Total	384	100,0	
Elementos Tangibles	Bajo	116	30,2	30,2
	Medio	168	43,8	74,0
	Alto	100	26,0	100,0
	Total	384	100,0	
Confiabilidad	Bajo	109	28,4	28,4
	Medio	164	42,7	71,1
	Alto	111	28,9	100,0
	Total	384	100,0	
Capacidad de Respuesta	Bajo	119	31,0	28,4
	Medio	156	40,6	69,0
	Alto	109	28,4	100,0
	Total	384	100,0	
Seguridad	Bajo	109	28,4	28,4
	Medio	150	39,1	67,4
	Alto	125	32,6	100,0
	Total	384	100,0	
Empatía	Bajo	118	30,7	30,7
	Medio	158	41,1	71,9
	Alto	108	28,1	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Elaboración propia de la base de datos

Interpretación: En la tabla 2, que la percepción global de la calidad del cuidado e sitúa en un nivel medio reportado en un 45.6% seguido del nivel bajo en un 27.9% y para el nivel alto un 26.6%. Ello indica que, si la atención es aceptable por muchos, existe aún una ligera tendencia a la insatisfacción. Para las dimensiones se muestra la tendencia a nivel medio en elementos tangibles con un 43%, la empatía un 41.1% y capacidad de respuesta un 40.6%; seguido del nivel bajo

oscilando entre el 30% y 31%. Lo que sugiere debilidades en la rapidez de la atención, trato humanizado e infraestructura. Por el contrario, la seguridad tiene un nivel alto de 32.6% y 28.4% en el nivel bajo y para la confiabilidad predominó el nivel medio en un 42.7%, nivel alto un 28.9% ligeramente por encima del nivel bajo en un 28.4%.

Tabla 3: Satisfacción del sujeto de cuidado de enfermería según sus dimensiones del estudio en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

Dimensión	Nivel	Nivel Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfacción del sujeto	Insatisfecho	287	74.8	74.8
	Satisfecho	97	25.2	100.0
	Total	384	100.0	
Comunicación	Insatisfecho	361	94,0	94,0
	Satisfecho	23	6,0	100,0
	Total	384	100,0	
Actitudes personales	Insatisfecho	252	65,6	65,6
	Satisfecho	132	34,4	100,0
	Total	384	100,0	
Competencia Técnica	Insatisfecho	265	69,0	69,0
	Satisfecho	119	31,0	100,0
	Total	384	100,0	
Clima de confianza	Insatisfecho	268	69,8	69,8
	Satisfecho	116	30,2	100,0
	Total	384	100,0	
Percepción del paciente	Insatisfecho	272	70,8	70,8
	Satisfecho	112	29,2	100,0
	Total	384	100,0	

Fuente: Elaboración propia de la base de datos

Interpretación: En la tabla 3, demuestra que el 74.8% de los sujetos, esta insatisfecho con la atención recibida y el 25.2% satisfecho. En cuanto a la dimensión comunicación el 94% declaró estar insatisfecho, la dimensión percepción del paciente 70.8%, clima de confianza un 69.8%, competencia técnica 69% y para actitud personal un 34.4%.

Tabla 4: Correlación de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

Dimensión elementos tangibles y satisfacción del sujeto				
			Elementos tangibles	Satisfacción del sujeto
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del sujeto	Coeficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la dimensión elementos tangibles, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.496 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una relación positiva moderada y significativa.

Tabla 5: Correlación de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

Dimensión confiabilidad y satisfacción del sujeto				
		Elementos tangibles		Satisfacción del sujeto
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción del sujeto	Satisfacción del sujeto	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: La tabla muestra que la confiabilidad y la satisfacción del sujeto, existe correlación positiva y moderada con un coeficiente fue de 0.479 y una significancia de 0.00.

Tabla 6: Correlación de la dimensión capacidad de respuestas y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024.

Dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del sujeto				
		Elementos tangibles		Satisfacción del sujeto
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,486**
n		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del sujeto	Coeficiente de correlación	,486**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Respecto a la capacidad de respuesta, muestra que existe un coeficiente de correlación de 0.486 y una significancia de 0.000, lo que evidencia que la prontitud, eficacia y disposición del personal para atender las necesidades del sujeto guardan una relación directa con la satisfacción percibida.

Tabla 7: Correlación de la dimensión seguridad y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias, Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2025.

Dimensión seguridad y satisfacción del sujeto				
			Elementos tangibles	Satisfacción del sujeto
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción del sujeto	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la dimensión seguridad, el coeficiente de correlación fue de 0.462 con una significancia de 0.000, lo cual indica una relación positiva moderada y significativa.

Tabla 8: Correlación de la dimensión empatía y la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias, Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2025.

Dimensión empatía y satisfacción del sujeto				
			Elementos tangibles	Satisfacción del sujeto
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción del sujeto	Satisfacción del sujeto	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Para la dimensión empatía, se registró un coeficiente de correlación de 0.495 con una significancia de 0.000, lo que refleja una relación positiva moderada y significativa entre el trato humanizado, la comprensión emocional del sujeto y su nivel de satisfacción.

Tabla 9: Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del cuidado enfermero	,055	384	,008	,983	384	,000
Satisfacción del sujeto	,041	384	,151	,985	384	,001
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Los resultados obtenidos a través de pruebas de normalidad de Kolmogórov-Smirnov y Shapiro-Wilk; muestran valores de significancia menores a 0.05 para la variable calidad del cuidado enfermero ($p = 0.008$ y $p = 0.000$) y para la satisfacción del sujeto ($p = 0.151$ y $p = 0.001$), indicando la ausencia de una distribución normal. Determinándose que los datos no siguen una distribución normal, por ello se empleó la prueba no paramétrica de Spearman para establecer la correlación entre las variables de estudio.

Discusión

Los resultados del estudio confirman que existe una relación positiva, moderada y significativa de $Rho=0.543$; $p < 0.01$ entre ambas variables; esta correlación es compatible con la hipótesis alterna, demostrándose que cuando la calidad del cuidado de enfermería es percibida media o baja, el nivel de satisfacción del sujeto de cuidado tiende a ser insatisfecho. Esto implica que, si bien el cuidado brindado cumple parcialmente con ciertos estándares esperados, no resulta ser suficiente para brindar satisfacción, en especial en un servicio de alta vulnerabilidad como es emergencia. Este resultado se alinea con los hallazgos de Delgado et al. (2023) quien encontró una relación fuerte de $R=0.681$ en un contexto similar en Tumbes. Otro hallazgo similar fue el estudio de Albán y Quiroz (2021) en Iquitos, hallaron una correlación fuerte $r = 0.946$, reforzando que un cuidado de calidad genera sujetos más satisfechos; de igual forma el estudio de Bernuy (2023), donde encontró una correlación moderada y positiva entre ambas variables, lo que sugiere que la atención percibida como adecuada incrementa los niveles de satisfacción del usuario.

Este hallazgo de correlación moderada podría explicarse a factores estructurales y humanos existentes en el servicio de emergencia; donde a pesar de que los profesionales de enfermería demuestran compromiso, capacidad técnica y empatía existen aún espacios a fortalecer como la confiabilidad y la infraestructura física; esto coincide con el autor Campos et al.(2022) y Arce (2023) quienes destacaron que la calidad percibida depende tanto del trato humanizado del profesional así como los recursos materiales y la organización del servicio.

Respecto al primer objetivo específico, los resultados demuestran que la calidad del cuidado de enfermería percibida por los sujetos del servicio de emergencias predominó en un nivel medio 45.6%, seguido del nivel bajo 27.9% superando ambas el nivel alto. Analizando las dimensiones la Seguridad es la mejor evaluado con un 32.6%, seguido de la confiabilidad; esto se puede explicar bajo el contexto de la Teoría de Virginia Henderson, quien explica que la enfermería logra cubrir las necesidades básicas y fisiológicas, transmitiendo seguridad al sujeto. No obstante, para la dimensión capacidad de respuesta y elementos tangibles mostraron niveles bajos entre 30 y 31%. Dichos resultados coinciden con Bernuy (2023) quien

encontró que los sujetos percibían como adecuada 50.1%. Al igual Campos et al. (2022) y Febres y Mercado (2020) quienes identificaron que el aspecto tangible y la agilidad en la atención son deficiencias en hospitales públicos. En el Centro de Salud Pampa Grande se percibe que el enfermero sabe lo que hace brindándoles la seguridad, pero el entorno y la lentitud del sistema dificulta y disminuye la calidad percibida.

En conjunto se puede afirmar que la calidad del cuidado de enfermería es percibida por los sujetos de cuidado como moderada, sin embargo, hay limitaciones en las dimensiones humanas y contextuales del cuidado, por ende, estos hallazgos demuestran la necesidad de implementar intervenciones que se orienten a fortalecer la dimensión empatía, recursos tangibles, optimizar la capacidad de respuesta con el fin de mejorar la calidad del cuidado de enfermería en dichos servicios de emergencias.

Para el segundo objetivo específico, buscó evaluar el nivel de satisfacción del sujeto los resultados obtenidos evidenciaron que la satisfacción del sujeto de cuidado en el servicio de emergencias es predominantemente insatisfecha un 74.8%, mientras que solo un 26.6% de los usuarios se manifestó satisfecho con la atención recibida. En relación a las dimensiones con respecto a la comunicación el 94% de los usuarios reportó insatisfacción, lo que sugiere una falta de diálogo empático, escucha activa y retroalimentación efectiva durante la atención. Este hallazgo coincide con el estudio de Febres y Mercado (2020), quienes encontraron resultados similares, destacando que la comunicación deficiente es una de las principales causas de descontento en los sujetos atendidos en servicios hospitalarios. Asimismo, desde el marco teórico de Jean Watson, se puede inferir que está fallando el proceso de conexión transpersonal; siendo la comunicación constituye el canal esencial del cuidado humanizado, siendo la base del vínculo terapéutico entre el profesional y el sujeto. Estos hallazgos difieren de Hammouri et al.(2024) en Jordania, donde la satisfacción fue alta debido a las mejores condiciones, pero se alinea con la realidad del estudio de Christi V.et.al. (2024), donde resaltan que la falta de privacidad y el respeto son detonantes de la insatisfacción. Lo que demuestra que el paciente del Centro de Salud Pampa grande no está insatisfecho con la medicina, sino con el trato y la falta de información.

Respecto a la dimensión actitudes profesionales, el 65.6% de los sujetos manifestó insatisfacción. Esto refleja que, aunque el personal de enfermería demuestra responsabilidad y compromiso, aún se requiere fortalecer aspectos como la calidez, la empatía y la amabilidad en el trato. Según la teoría del Cuidado Humanizado de Watson, las actitudes profesionales empáticas generan confianza y seguridad emocional, mientras que su ausencia puede provocar desinterés o malestar durante la atención.

En cuanto a la dimensión competencia técnica, el 69% se mostró insatisfecho; lo que sugiere que los sujetos perciben deficiencias en la habilidad práctica o en la precisión de los procedimientos. Este resultado se asemeja al estudio de Arce (2023), quien reportó que los sujetos califican con menor puntuación las competencias técnicas cuando existen fallas en la información, coordinación o demora en los procesos asistenciales. Así mismo la dimensión clima de confianza mostró un predominio del nivel insatisfecho 69.8%, lo que indica que muchos pacientes no perciben un entorno seguro o una relación enfermero-paciente basada en la credibilidad. Según la teoría de Virginia Henderson, el rol del enfermero debe orientar al paciente a sentirse apoyado, comprendido y participe en su recuperación; sin embargo, la sobrecarga laboral y la falta de tiempo en los servicios de emergencia pueden limitar este proceso de acompañamiento emocional. Por último, en la dimensión percepción del paciente, el 70.8% de los encuestados se declaró insatisfecho, lo que pone de manifiesto que la atención no cumple con las expectativas del usuario respecto a la atención personalizada, el respeto y la comprensión de su individualidad. Este resultado difiere del estudio de Albán y Quiroz (2021), quienes reportaron altos niveles de satisfacción 76.2% en el Hospital Apoyo Iquitos, posiblemente debido a un mayor número de profesionales y a la disponibilidad de recursos físicos y tecnológicos que facilitan la atención humanizada.

Por lo tanto, estos resultados reflejan que la satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias del Centro de Salud I-4 Pampa Grande es baja, atribuida principalmente a debilidades en la comunicación, la confianza y la atención centrada en la persona. Este hallazgo coincide con lo señalado por la OMS (2022), que considera la comunicación interpersonal, la seguridad y el respeto como pilares de la calidad asistencial. Poniendo en evidencia la necesidad de reforzar la

formación humanística y comunicacional del personal de enfermería, implementar programas de mejora continua y crear espacios de retroalimentación con los pacientes para optimizar la experiencia del cuidado. Solo a través del fortalecimiento de la empatía, la escucha activa y la interacción terapéutica podrá lograrse una mayor satisfacción y una atención verdaderamente centrada en el sujeto de cuidado.

Finalmente, para el tercer objetivo específico los resultados obtenidos a través de la prueba de correlación de Spearman evidenciaron una relación positiva moderada y estadísticamente significativa en todas las dimensiones de la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del sujeto en $p < 0.01$.

En la dimensión elementos tangibles, el coeficiente de correlación fue de $r = 0.495$ lo que indica que la percepción de recursos materiales, equipamiento y presentación del enfermero influye positiva y moderada en la satisfacción del sujeto. Esto concuerda con Campos et al. (2022), quien sostuvo que la infraestructura adecuada, orden, limpieza son componentes visibles en la calidad que impactan al usuario. Para la dimensión confiabilidad se obtuvo un coeficiente de $r = 0.479$, existiendo una relación positiva y moderada, observándose que la confianza generada por el cumplimiento responsable en base a la ética del enfermero es vital para la satisfacción del sujeto. Resultado que coincide con Arce (2023) y Bernuy (2023) quienes manifestaron que es vital la credibilidad profesional y el respeto a los compromisos asistenciales fortalecen a una mejor percepción de la seguridad. A su vez la dimensión capacidad de respuesta evidenció un coeficiente de $r = 0.486$, lo que demuestra que la rapidez, eficiencia y disposición del personal guardan una relación directa positiva y moderada con la satisfacción del sujeto; se corrobora a los planteamientos de la OMS (2022), que define la capacidad de respuesta como la habilidad del sistema de salud para atender las expectativas legítimas del usuario con prontitud y eficacia, reflejando el compromiso de servicio y la empatía en la atención. La dimensión seguridad obtuvo una correlación de $r = 0.462$, positiva y moderada, lo que revela que los usuarios perciben un entorno seguro, protocolos adecuados y destrezas técnicas por parte del enfermero presentan mayores niveles de satisfacción. Este hallazgo se relaciona con la teoría de Virginia Henderson, quien enfatiza que brindar cuidado con seguridad física y emocional constituye un principio esencial de la práctica enfermera y una fuente directa de confianza del

sujeto hacia el profesional. Finalmente, en la dimensión empatía, el coeficiente de $r = 0.495$ muestra una relación positiva moderada entre el trato humanizado. Este resultado coincide con la teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, que resalta la empatía, la calidez y la comunicación efectiva como elementos centrales del acto de cuidar; quien refiere que el enfermero logra conectar emocionalmente con el paciente, experimenta una atención más significativa, incluso en contextos críticos como los servicios de emergencia. Similares fueron los resultados de Albán y Quiroz (2021) y Delgado et al. (2023), quienes reportaron correlaciones positivas y significativas entre la calidad del cuidado y la satisfacción del sujeto, indicando que ambos constructos son interdependientes.

V. CONCLUSIONES

- Se comprueba que existe relación positiva moderada $r=0.543$ y significativa $p<0.01$ entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias, confirmando que el cuidado brindado aun cumpliendo parcialmente con los estándares esperados, no es lo suficiente para generar usuarios satisfechos. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna, reforzando la importancia que tiene la calidad del cuidado de enfermería como un factor que determina la satisfacción del sujeto de cuidado.
- La percepción de la calidad del cuidado enfermero fue de 45.6% nivel medio, destacándose las dimensiones capacidad de respuesta y seguridad como las más favorables y los elementos tangibles como la confiabilidad fueron los más deficientes, evidenciándose limitaciones estructurales y organizativas.
- La satisfacción del sujeto de cuidado fue predominante insatisfecha en un 74.8%, con deficiencias notorias en comunicación, confianza y percepción del sujeto, esto sugiere una atención poco humanizada y con escasa interacción terapéutica entre el profesional enfermero y el usuario.
- Las dimensiones de la calidad del cuidado se correlacionan de manera significativa con la satisfacción del sujeto, donde destaca la empatía $r=0.495$ y los elementos tangibles $r=0.496$ y capacidad de respuesta $r=0.486$ como factores clave. Esto afirma que la combinación del trato humanizado con condiciones materiales adecuadas es determinante para el logro de una atención de calidad en el servicio de emergencias.

VI. RECOMENDACIONES

- A la Dirección del Centro de Salud, diseñar e implementar un plan institucional de monitoreo y evaluación de la calidad del cuidado enfermero, donde se incluya indicadores de satisfacción del sujeto, auditorias y mecanismos de retroalimentación para la mejora continua de los servicios asistenciales.
- Al jefe del Centro de Salud, realizar gestiones para el mejoramiento de la infraestructura, equipamiento e insumos, priorizando los elementos tangibles que influyan directamente en la percepción de calidad, garantizando espacios adecuados en el servicio de emergencia.
- A la jefatura de enfermería promover capacitaciones periódicas relacionadas a comunicación terapéutica, empatía, atención humanizada; que permita fortalecer las competencias interpersonales y profesionales del enfermero que labora en las áreas de emergencia.
- Al profesional enfermería fortalecer su práctica de cuidado humanizado, aplicando los principios de la teórica Watson y Henderson; integrando la empatía, la seguridad, respuesta oportuna, clima de confianza y el respeto hacia el paciente.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castillo LM, Delgado GS, Briones BM, Santana ME. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud, Salud y Vida. 2023;7(13):40-9. Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382023000100040
2. Cardoso RR, Rocha BM, De Meneses BM, Vilar BM, Cardoso RR. Enseñanza de la seguridad del paciente en enfermería: revisión integrativa. Enfermería Global. 2021;20(64):700-43. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412021000400700
3. Urure IN, Pacheco LA, Llerena KL, Berrocal PL. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. Enfermería Clínica [Internet]. 2025.Vol 35,:1 Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862124000718>
4. Organización Mundial de la Salud (OMS). Calidad de la atención. [citado 3 de diciembre de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
5. Matta LS. Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Revista Cuidado y Salud Pública [Internet].2022;2(1):1-6. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/39>
6. Dionicio YL, Marcos OAA. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima: Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency Department in a hospital in Lima. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades.2023;4(5):620-33. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>

7. Condori J, Uchazara MD, Guevara NL. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista Científica de Enfermería*. 2022;2(1):33-39. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9131888>
8. Chávez GS, Calderón ME, Castañeda YM. Satisfacción de los pacientes con los servicios de urgencias desde la perspectiva de Hildegard E. Peplau. *Revista Cubana de Enfermería*. 2024; Vol 40(0):1-16. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/6045>
9. Arce MÁ y Aliaga RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*. 2023;40(4):1-6. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308
10. Velarde PM. Percepción del cuidado humanizado y el nivel de satisfacción en pacientes hospitalizados de medicina y cirugía en un hospital peruano. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. 2022;7(1):28-33. Disponible en: <https://rpmpe.pe/index.php/rpmpe/article/view/31>
11. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
12. Collantes DD, Clavo PV. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *Facsalud-UNEMI*. 2020;4:11-22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
13. Larios PP. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica de Enfermería*. 2020;9(1). Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
14. Guaita TP, Tapia AP, Cordero RL, Mercado AF. Importancia de la Gestión de Calidad en el Servicio de Salud del Ecuador: Revisión Sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. 2023;4(1):366-77. Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/250>

15. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Resilient Hospitals: An inter-regional guidance on strengthening resilience to health emergencies and disasters in health facilities, 2024. Citado el 2 de febrero 2025. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/61339>
16. Santos SA, Flores MC. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *Vive Rev de Salud*. 2023; Vol 6(16): 93-103. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000100093&lng=es.
17. Plataforma del estado Peruano. Atenciones de emergencia - Orientación - Hospital de Emergencias Villa El Salvador [citado 10 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.gob.pe/41721-atenciones-de-emergencia>
18. Julca MO, Guzmán AM. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2022. *Revista Bioetica*. 2024; Vol 7(1): 70-86. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/1078>
19. Fernández CA, Mansilla EJ, Aravena A, Antiñirre Mansilla B, Garcés MI. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*. 2022; Vol 11(1). Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2393-66062022000101201&lng=es&nrm=iso&tlng=es
20. Sánchez QD, Ortiz KJ, Portocarrero T, Ortiz YJ. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. *Enfermería*. 2024. Vol 13(2):e3991. Disponible en: http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062024000201212&lng=es.
21. Herrera FJ. Calidad de atención y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud hospital Sergio Bernalaes. Perú. *Revista Cuidado salud publica*. 2024; 32(3). Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/articloe/view/99>

22. Ramirez KA, Urure IN. Calidad del cuidado enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. 2023; 11(2). Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534>
23. Lizárraga ED. Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa, Arequipa. Tesis para optar el grado Maestro. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12186>
24. Torres-Buenfil RG, Aguilar-Erosa JA, Bolado-García PB. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. Rev. Enferm. IMSS. 2020;28(1):5-14. Disponible en: https://revistaenfermeria.imss.gob.mx/index.php/revista_enfermeria/article/view/1093
25. Córdova BF, Tapara SJ, Gallardo TN. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. 2021;24(5) Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
26. Rodríguez EE, Gil MJ, San Sebastián M, Oliván BB, Coronado VV, et al. Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. Rev. Gaceta Sanitaria. 2022;36(3):232-9. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/gs/v36n3/0213-9111-gs-36-03-232.pdf>
27. Horruitiner KJ. *Nivel de satisfacción del usuario por la calidad de atención médica en el área de emergencia del hospital de contingencia de Tingo María* [Tesis de Maestría]. Tingo María: Universidad Nacional Agraria de la Selva; 2024. Disponible en: <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/4978d1f9-69dd-416b-8b9a-7ca212ba5ded/content>
29. Burqueño FB, Rodríguez DAR, Cedillo JC, Ordoñez CC. Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro

- ecuatoriano. Rev. sociedad de Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021;40(7):704-10. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55971545008/html/>
- 30.Sandoval CE. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del centro de atención primaria. Metropolitano III, EsSalud - Ayacucho,2022 [Tesis para optar el grado Maestro],Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga;2022. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/2f4f1490-9f64-409f-87cd-8d801de28dfc>
- 31.Padilla FM, Pozo OM. Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del centro del Perú. Rev. Peruana de Ciencias de la Salud.2023;5(4):311-7. Disponible en: <https://revistas.udh.edu.pe/RPCS/article/view/434e>
- 32.Espinoza M. La comunicación interpersonal en los servicios de salud. Rev.Punto Cero. 2003;8(7):20-30. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762003000200005
- 33.Durand CJ. *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.*[Tesis para optar el grado licenciado].Lima:Universidad Norbert Wiener;2024. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b197cdae-168c-484e-a15a-3f4a5a5ceaef/content>
- 34.Roca J, Pérez J, Colmenero M, Muñoz H, Alarcón L, Vázquez G. Competencias profesionales para la atención al paciente crítico. Más allá de las especialidades. Rev. Med Intensiva. 2021;31(9):473-84. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/244861342_Competencias_profesionales_para_la_atencion_al_paciente_critico_Mas_alla_de_las_especialidades
- 35.Cuadros-CK, Ruiz PA. Percepción de la calidad de la atención otorgada a los pacientes en el servicio de urgencia. Rev. Horizonte de Enfermería. 2023;34(3):539-60. Disponible en: <https://horizonteenfermeria.uc.cl/index.php/RHE/article/view/65435>

36. Holguin Ma, Encalada PF, Bermeo FC. Percepción del cuidado humanizado del personal de enfermería en cuidados intermedios del Hospital General Macas. 2023; 7(6):1552-1570. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/8792>
37. Naranjo HY, Jiménez MN, González ML. Análisis de algunas teorías de Enfermería y su vigencia de aplicación en Cuba. Revista Archivo Médico de Camagüey. abril de 2018;22(2):231-43. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552018000200013
38. Valencia NA. Valoración cognitiva y calidad de atención de enfermería según el modelo de Virginia Henderson en adultos mayores que asisten al Centro de Salud Subtanjalla – Ica agosto 2023. [Tesis para optar el grado de Licenciado] Lima, Universidad Privada San Juan Bautista. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6631371>
39. Pico FM. Profundizando en el cuidado básico enfermero con las 14 necesidades de Virginia Henderson y Hildergard Peplau. Rev. Ediciones cooperativa de Colombia. 2023;1(18) Disponible en: <https://repository.ucc.edu.co/entities/publication/baa2dfbe-7145-463a-ac7e-2a96913b2d5a>
40. Soares NB, Rômulo FA, Rodríguez RN, Simsen IS, Drummond CJ. Evolución Histórica de la Comodidad en el Cuidado de Enfermería para Pacientes con Cáncer al Final de la Vida: Revisión Integradora de la Literatura. Rev. Bras. Cancerol. 2024; 70 (1). Disponible en: <https://www.scielo.br/j/rbcan/a/jtMFDppQD3FGnQVpHNb3gLD/?lang=es>
41. Alcívar JJ. Calidad de la atención de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares del paciente crítico pediátrico. 2024 [Tesis de maestría] Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/23829/1/UCSG-C518-23369.pdf>
42. Hammouri F, Hamdan KM, Haymour AM, Ibrahim MO, Malkawi A, Al-Hiary SS, et al. Quality of nursing care: Predictors of patient satisfaction in a national

- sample. Nursing Open. 2024;11(8):e2252. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/39166287/>
43. Christi V, Christian A, Valand S, Gohil D. Patient Satisfaction Regarding Quality Nursing Care. Rev. Ciencias de enfermería RGUHS. 2024;14(1). Disponible en: <https://rjns.journalgrid.com/view/article/rjns/12434033>
44. Chen X, Zhao W, Yuan J, Qin W, Zhang Y, Zhang Y. The Relationships Between Patient Experience with Nursing Care, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: A Structural Equation Modeling. Patient Preference and Adherence. Rev. National Library of Medicine. 2022;16:3173-83. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36510572/>
45. Bernuy JC. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de emergencia de un establecimiento de Salud nivel 2-1, 2023. [Tesis para optar el grado de Maestría]. 2023. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/1581842>
46. Arce MÁ y Aliaga RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Médica Peruana. 2023;40(4):1-6. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172023000400308
47. Campos RL, Cuba JM, Merino LA. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes posoperados en un Hospital Nacional de Lima, Perú. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2022;38(3):1-16. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000300004&lng=es. Epub 01-Sep-2022.
48. Febres RR, Mercado MR.. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Jul [citado 2025 Ago 17]; 20(3): 397-403. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.

49. Alván GC, Quiroz LL. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020. [Tesis para optar el grado de maestría] Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2024. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
50. Delgado LM, Calero MA, Noriega SC, Castillo CV. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes- 2022. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional. 2023;8(5):1514-26. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/5661>

ANEXOS

Anexo 1: *Ficha de validación de jueces de expertos.*

ANEXO VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO VILMA VANESSA ARELLANO CORDOVA CON DNI N°42484703 DE PROFESION ENFERMERA ,EJERCIENDO ACTUALMENTE COMO ENFERMERA ASISTENCIAL, EN LA INSTITUCIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE LA MICRORRED PAMPA GRANDE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir el "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD PAMPA GRANDE, TUMBES-2024", para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente:

I. APRECIACION DEL EXPERTO

CARACTERISTICASE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema		X		
Presentación del instrumento	X			
Congruencia de items		X		
Relevancia del contenido	X			
Calidad de redacción de los items		X		
Claridad y precisión de los items	X			
pertinencia		X		

II. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado : sí (X) NO ()

Aporte y sugerencia:

Tumbes, 12 de Noviembre del 2024



Arellano Córdoba Vilma Vanessa

DNI: 42484703

ANEXO VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO MIRELLA RUGEL INFANTE CON DNI N°4544703 DE PROFESION ENFERMERA ,EJERCIENDO ACTUALMENTE COMO ENFERMERA ASISTENCIAL, EN LA INSTITUCION CENTRO DE SALUD PAMPAS DE HOSPITAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir **"LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD PAMPA GRANDE, TUMBES-2024"**, para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente:

I. APRECIACION DEL EXPERTO

CARACTERISTICASE	EXCÉLENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema	X			
Presentación del instrumento	X			
Congruencia de ítems		X		
Relevancia del contenido	X			
Calidad de redacción de los ítems		X		
Claridad y precisión de los ítems		X		
pertinencia		X		

II. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado : si (X) NO ()

Aporte y sugerencia:

.....

Tumbes, 12 de Noviembre del 2024


Mirella L. Rugel Infante
Licenciada en Enfermería
CEP. N° 86248

ANEXO VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE VALIDACION

YO JUDITH MARGOT GARCIA ORTIZ CON DNI N° 00241265 DE PROFESION ENFERMERA EN EL CENTRO DE SALUD ANDRES ARAUJO MORAN DE LA MICRORRED PAMPA GRANDE

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento para medir el "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD PAMPA GRANDE, TUMBES-2024", para que se pueda aplicar a la muestra de estudio correspondiente:

I. APRECIACION DEL EXPERTO

CARACTERISTICASE	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
instrumento responde al planteamiento y objetivo del problema	X	X		
Presentación del instrumento	X			
Congruencia de items	X			
Relevancia del contenido	X			
Calidad de redacción de los items	X			
Claridad y precisión de los items		X		
pertinencia		X		

II. DECISION DEL EXPERTO

El instrumento debe ser aplicado : si (X) NO ()

Aporte y sugerencia:

.....

Tumbes, 12 de Noviembre
del 2024



Judith M. Garcia Ortiz
Exp. Salud Familiar Comunitaria
CEP. 35992

Anexo 2: Confiabilidad del instrumento: Cuestionario calidad de atención y satisfacción del sujeto.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1	CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCION																						
2	Person_ID	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22
3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	4	2
4	2	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	4
5	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	2	3	2	2	3	3	4	3	3
6	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	2	2	4	4	4	3	3	4	4	2	4
7	5	5	5	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3
8	6	3	2	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4
9	7	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	3
10	8	2	4	3	4	3	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	4	3	4
11	9	4	5	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	5	5	4	4	5	3	3	3	5
12	10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5
13	11	3	5	3	4	3	3	4	4	5	3	4	3	5	5	3	4	3	4	3	3	5	4
14	12	3	2	2	2	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	2	2	3	4	3	3	4	3
15	13	4	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3
16	14	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	2	2	4	3	2	2	3	2	2
17	15	2	3	2	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	3	2
18	16	4	4	4	2	2	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4	4	3	2
19	17	4	4	4	5	5	4	5	3	3	5	4	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5	3
20	18	2	4	3	4	2	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	4
21	19	4	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3	4	5	3	5	4	5	3	3	3	4	5
22	20	5	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	4	5

Calidad de atención

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	22

Pegar Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda Insertar Eliminar Formato

N K S Fuente Alineación Número Estilos Celdas

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL USUARIO																	
2	Person_ID	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	
3	1	4	4	5	5	3	4	5	3	3	3	5	4	3	5	3	5	
4	2	5	4	3	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
5	3	4	3	2	4	2	2	4	3	4	2	4	4	3	2	2	4	
5	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	
7	5	3	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	
3	6	4	3	4	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	
9	7	4	2	3	2	2	4	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	
0	8	5	3	3	4	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	3	
1	9	4	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	2	2	3	
2	10	3	5	3	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	
3	11	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	3	
4	12	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	
5	13	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	3	2	2	
6	14	2	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	4	3	
7	15	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	5	
8	16	3	2	4	3	3	4	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3	
9	17	5	3	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	
0	18	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	
1	19	2	2	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	
2	20	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	
3																		

Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.858	16

Anexo 3 Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Dimensiones	Indicadores	Diseño
¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024	Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del sujeto en el servicio de emergencias. Centro de Salud nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes-2024	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del sujeto.	Calidad del cuidado de enfermería	Elementos tangibles	Señalización adecuada	Tipo de investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal y correlacional Población: 7790 pacientes Muestra: 384 pacientes Muestreo: No Probabilístico Aleatorio simple
					Personal de informes	
					Materiales y equipos	
					Ambientes limpios acogedores	
				Confiabilidad	Atención inmediata	
					Atención por gravedad	
					Atención por médico	
					Comunicación médica	
				Capacidad de respuesta	Medicamentos en farmacia	
					Caja de admisión rápida	
Laboratorio rápido						
Rapidez de los exámenes						
Seguridad	Farmacia de emergencia rápido					
	Tiempo necesario					
	Respeto a la privacidad					
	Evaluación completa					
					Mejora de problema	

<p>¿Cuál es la relación entre la seguridad de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del centro de salud de Pampa Grande?</p>	<p>Determinar la relación entre la seguridad de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del centro de salud de Pampa Grande</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente</p>		<p>Empatía</p>	<p>Trato amable y con respeto Solución de dificultades Resultados de atención Procedimientos realizados Tratamiento y efectos</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la empatía de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del centro de salud de Pampa Grande?</p>	<p>Determinar la relación entre la empatía de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del centro de salud de Pampa Grande</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente</p>	<p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Comunicación</p> <p>Actitudes profesionales</p> <p>Competencia técnica</p> <p>Clima de confianza</p> <p>Percepción del paciente de su individualidad</p>	<p>Precisión de instrucciones Atención de quejas Discreción de personal Personal atento Actitud personal Trato de la persona Conocimiento de medicinas Capacidad de diagnóstico Confiabilidad del personal Respetuosidad del personal Igualdad de trato Amabilidad del personal Tolerancia del personal Empatía de la persona</p>

Anexo 4: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION

Cuestionario n°1:

Calidad de atención en el servicio de emergencias del centro de salud Pampa Grande

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Emergencia del establecimiento del Centro de Salud de Pampa Grande. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.

<u>DATOS GENERALES</u>		
1. Condición del encuestado	Usuario(a)	1
	Acompañante	2
2. Edad		
3. Sexo	Masculino	1
	Femenino	2
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior universitario	5
5. Tipo de seguro	ESSALUD	1
	SIS	2
	SALUPOL	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Tópico o área donde fue atendido _____		

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud de Pampa Grande, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo Utilice una escala.

No	Pregunta	1	2	3	4	5
01	Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición					
02	Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud					
93	Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico					
04	El personal de enfermería que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud					
05	La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico					
06	La atención en el área de tópico de emergencia fue rápida					
07	La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida					
08	La enfermera o enfermero le hablo mirándole a los ojos					
09	La enfermera se idéntico y brindo una trato ético durante la atención					
10	El personal de enfermería que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud					
11	Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad					
12	El personal de enfermería que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud					

13	El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado					
14	El personal de enfermería lo trató con amabilidad, respeto y paciencia					
15	El personal de enfermería le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó					
16	Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención					
17	Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron					
18	Usted comprendió la explicación que se brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos					
19	Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
20	La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes					
21	La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					
22	Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos					

Cuestionario n°2:

Satisfacción del usuario en el servicio de emergencias del centro de salud Pampa Grande

Califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO, la atención en el servicio de Emergencia del Centro de Salud de Pampa Grande, donde 1 es Totalmente en desacuerdo y 5 es Totalmente de acuerdo Utilice una escala						
No	Pregunta	1	2	3	4	5
01	El enfermero que me atendió brinda instrucciones claras y precisas					
02	El enfermero atendió mis dudas y quejas oportunamente					
03	El enfermero fue discreto con relación a mi salud					
04	El enfermero escuchó atentamente mis Dudas					
05	El enfermero me atendió de manera prepotente					
06	Ha recibido maltratos verbales del personal de enfermería					
07	El enfermero que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario					
08	El enfermero tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario					
09	El enfermero que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales					
10	El enfermero es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adultos					
11	El enfermero se dirigió a su persona con respeto					
12	En el centro de salud se atiende respetando el orden de llegada de los usuarios					
13	El enfermero muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos					
14	El enfermero encargado de atenderlo es amable y cortés					
15	El enfermero es tolerante con los diferentes usuarios					
16	El enfermero trata con empatía a los usuarios					



DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES
MICRO RED DE PAMPA GRANDE

"Año del Consolidación y Recuperación de la Economía Peruana"

CARTA N° 026-2025 / GR-TUMBES-DRST-DR-MRPG-CSPG.J.

Srta. CLAUDIA MABEL RIVERA GARCIA

ASUNTO : SE AUTORIZA EJECUCION DE INVESTIGACION
REF. : Solicitud de fecha 21-08-25

FECHA : Tumbes, 18 de Octubre del 2025

Es grato dirigirme a Usted para saludarle cordialmente y a la vez, en respuesta al documento de la referencia; este despacho después de brindarle información estadística solicitada, procede a AUTORIZAR, la aplicar la encuesta de su investigación titulada: Calidad Del Cuidado Enfermero Y Nivel De Satisfacción Del Sujeto En El Servicio De Emergencias, Centro De Salud Nivel I-4 Pampa Grande, Tumbes -2025". brindándole las facilidades correspondientes.

Es propicia la oportunidad para reiterar las muestras de especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES
DIRECCION REGIONAL DE SALUD
Gustavo Acosta Mureta
Jefe C.S Pampa Grande
C.O.P. N° 13992

Cc.
Archivo