UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA DE ENFERMERÍA

MODALIDAD: TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

TEMA:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN SOBRE EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JOSÉ MARÍA VELASCO IBARRA, TENA 2025"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: **Licenciatura en Enfermería**

Línea de Investigación: Salud y Bienestar.

Sublínea de investigación/carrera: Enfermería en cuidado clínico y comunitario.

AUTOR: Deysi Pamela Chandi Morales

TUTOR/A: Msc. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango

ASESOR/A: Msc. Eva Consuelo López Aguilar

Ibarra – Ecuador - 2026

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO	
APELLIDOS Y NOMBRES:	Chandi Morales Deysi Pamela

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	"Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"
AUTOR (ES):	Chandi Morales Deysi Pamela
FECHA: DD/MM/AAAA	19/10/2026
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	■ **PREGRADO** ☐ **POSGRADO**
TITULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Enfermería
DIRECTOR /ASESOR:	Msc. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango Msc. Eva Consuelo López Aguilar

2. CONSTANCIAS

El autor, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 19 días del mes de octubre de 2026

EL AUTOR:



(Firma)……

Nombre: Chandi Morales Deysi Pamela

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En la ciudad de Ibarra, a los 19 días del mes de octubre de 2026

Msc. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo a su presentación para los fines legales pertinentes.



(f)…….
Msc. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango
CC: 1001876802

APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular titulado: **"Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"** elaborado por **Deysi Pamela Chandi Morales**, previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:



(f)…….

Msc. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango - **DIRECTOR**

CC: 1001876802



(f)…….

Msc. Eva Consuelo López Aguilar - **ASESOR**

CC: 1002251534

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme el regalo de salud y vida, por darme la fuerza necesaria para seguir adelante en los momentos difíciles y ayudarme a superar cada rato que se me presentó en este camino.

Con todo mi amor, a mi padre por su apoyo incondicional, su esfuerzo constante y sacrificios silenciosos, que me han permitido llegar a culminar esta meta. Este logro también es suyo porque detrás de cada paso ha estado su amor y deseo de verme triunfar.

A mi hermano y compañero de vida, por siempre estar a mi lado, por cuidar de mi en cada momento y brindarme su apoyo cuando lo necesitaba. En su presencia, encontré la motivación para seguir adelante y cumplir mis metas.

A mi tía Alex, por cuidar de mi como a una hija, por guiarme hacia el camino correcto y convertirme en la persona que hoy soy. Su amor, consejos y presencia han hecho que mi vida sea feliz y me han ayudado a llegar hasta aquí.

A mi familia, por estar presenta en cada etapa de este camino, por apoyarme constantemente y brindarme consuelo cuando lo necesitaba. Cada uno de ustedes ha sembrado un granito de arena para alcanzar esta meta que hoy puedo ver cumplida.

A Caramelo, mi compañera de cuatro patitas, por ser mi consuelo en los momentos de soledad y acompañarme silenciosamente durante horas de estudio. Su presencia ha llenado de calma mis días y ha sido mi refugio en este camino.

Deysi Pamela Chandi Morales

AGRADECIMIENTO

A Dios, por estar siempre presente en cada paso de este camino. Gracias por darme fortaleza en los momentos difíciles, la sabiduría para tomar decisiones y la esperanza para seguir adelante cuando las cosas no fueron fáciles.

A la Gloriosa Universidad Técnica del Norte, por permitir formarme profesionalmente y crecer como persona. Gracias por los conocimientos impartidos a lo largo de este tiempo, por las vivencias y experiencias vividas y por cada enseñanza que aportó a mi formación académica.

A mi padre, por todo su amor y presencia en mi formación profesional. A mi hermano por ser mi apoyo incondicional en los momentos difíciles. A mi tía por su cariño y cuidado incondicional durante este camino. Cada uno de ustedes fue un pilar importante para llegar aquí.

Mi más profundo agradecimiento a mi tutora y asesora de tesis por ayudarme a realizar este trabajo de investigación. Su acompañamiento hizo posible superar cada desafío. Gracias a su paciencia se pudo culminar esta etapa de mi formación profesional.

Deysi Pamela Chandi Morales

RESUMEN EJECUTIVO

Tema: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Autor: Deysi Pamela Chandi Morales
Tutor: Msc. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango
Asesor: Msc. Eva Consuelo López Aguilar
dpchandim@utn.edu.ec

La satisfacción del paciente es importante en la calidad de la atención en salud. Los profesionales de enfermería cumplen un papel fundamental al responder a las necesidades físicas y emocionales de los pacientes. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025. Metodología: Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo y de corte transversal, con una población de 64 pacientes. Para recopilar información se utilizó el instrumento CARE-Q. Resultados: La población del estudio presentó una distribución equilibrada entre el sexo femenino y masculino, con una edad promedio de 34 años, se autoidentifican como mestizos y con un buen nivel de instrucción. Se encontró un alto nivel de satisfacción percibido por los pacientes con el cuidado enfermero recibido; las dimensiones mejor valoradas fueron mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento con el 90.6%, la dimensión explica y facilita presentó un 81.3% nivel de satisfacción alta, sin embargo, muestra una debilidad en la comunicación sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de la enfermedad, solo el 18.8% siempre recibe esta información. Conclusión: A pesar del alto nivel de satisfacción evidenciado en los pacientes, los datos muestran que existe la necesidad de implementar un plan de mejora para alcanzar una calidad alta en todas las dimensiones del cuidado enfermero.

Palabras clave: Satisfacción personal, paciente, atención de enfermería, emergencia.

ABSTRACT

Title: "Level of satisfaction with nursing care in the emergency department of José María Velasco Ibarra Hospital, Tena 2025"

Author: Deysi Pamela Chandi Morales
Director: Mcs. Katty Elizabeth Cabascango Cabascango
Thesis Advisor: Msc. Eva Consuelo López Aguilar
dpchandim@utn.edu.ec

Patient satisfaction is an important factor in the quality of healthcare. Nursing professionals play a fundamental role in addressing the physical and emotional needs of patients. Objective: To determine the level of satisfaction with nursing care in the emergency department of the José María Velasco Ibarra Hospital, Tena, 2025. Methodology: A quantitative, non-experimental, descriptive, cross-sectional study was conducted with a population of 64 patients. The CARE-Q instrument was used to collect data. Results: The study population was evenly distributed between males and females, with an average age of 34 years; participants self-identified as *mestizo* and possessed a good level of formal education. A high level of patient satisfaction with the nursing care received was observed. The highest-rated dimensions were "maintaining a trusting relationship" and "monitoring and follow-up" (90.6%), while the "explaining and facilitating" dimension showed a high satisfaction level of 81.3%. However, a weakness was identified regarding communication about support groups for disease management and follow-up, with only 18.8% of patients reporting that they always receive this information. Conclusion: Despite the high level of satisfaction among patients, the data indicate a need to implement an improvement plan to achieve a high standard of quality across all dimensions of nursing care.

Keywords: Personal Satisfaction, Patient, Nursing Care, Emergency.

ÍNDICE GENERAL

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE 2
CONSTANCIAS 3
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR 4
APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR 5
DEDICATORIA 6
AGRADECIMIENTO 7
RESUMEN EJECUTIVO 8
ABSTRACT 9
ÍNDICE GENERAL 10
ÍNDICE DE TABLAS 13
TEMA: 14
INTRODUCCIÓN 15
El Problema 15
Justificación 18
Objetivos 20
Objetivo General 20
Objetivos Específicos 20
CAPÍTULO 1 21
1. Marco Teórico 21
1.1. Antecedentes 21
1.2. Fundamentación Teórica 24
1.2.1. Enfermería 24
1.2.2 Cuidado 24
1.2.3. Cuidado enfermero 24
1.2.4. Relevancia en la Enfermería 25
1.2.5. Teorizante de Enfermería 25
1.2.6 Satisfacción del paciente 26
1.2.7. Calidad de atención en salud 26
1.2.8. Calidad del cuidado enfermero 26

1.2.9. Paciente de emergencia....27
1.2.10. Servicio de emergencia....28
1.3. Escala CARE Q....28
1.3.1. Dimensiones de la escala CARE Q....28
1.4. Plan de mejora....29
CAPÍTULO 2....30
2. Materiales y Métodos....30
2.1. Diseño y tipo de investigación....30
2.2 Métodos, técnicas e instrumentos....30
2.2.1. Métodos....30
2.2.2. Técnicas....31
2.2.3. Instrumento....31
2.3. Preguntas de investigación....33
2.4. Participantes....34
2.4.1. Población investigada....34
2.4.2. Muestra....34
2.4.3. Criterios de Inclusión....34
2.4.4. Criterios de Exclusión....35
2.5. Procedimiento y análisis de datos....35
2.6. Consideraciones éticas....35
CAPÍTULO 3....37
3. Resultados y Discusión....37
3.1. Resultados....37
CAPÍTULO IV....50
4. Conclusiones y recomendaciones....50
4.1. Conclusiones....50
4.2. Recomendaciones....51
BIBLIOGRAFÍA....52
ANEXOS....60

Anexo 1: Consentimiento informado 60
Anexo 2: Cuestionario 67
Anexo 3: Instrumento 69
..... 69
Anexo 4. Matriz de operacionalización de variables 73
Anexo 5. Resolución 79
Anexo 6. Archivos Fotográficos 80
Anexo 7. Plan de mejora del cuidado enfermero 81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características sociodemográficas 37

Tabla 2. Satisfacción del paciente según la dimensión accesibilidad 39

Tabla 3. Satisfacción del paciente según la dimensión explica y facilita 40

Tabla 4. Satisfacción del paciente según la dimensión conforta 41

Tabla 5. Satisfacción del paciente según la dimensión se anticipa 43

Tabla 6. Satisfacción del paciente según la dimensión confianza 45

Tabla 7. Satisfacción del paciente según la dimensión monitoreo y seguimiento 47

Tabla 8. Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería de acuerdo con las dimensiones de la escala CARE-Q. 49

TEMA:

"Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

INTRODUCCIÓN

El Problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) dice que el cuidado enfermero es esencial para que los servicios de salud sean de calidad. La OMS afirma que una atención de enfermería de calidad debe evitar daños durante la atención y debe centrarse en la persona, atendiendo sus necesidades físicas, emocionales y sociales (1).

En Ecuador, el Ministerio de Salud Pública (MSP), establece bajo lineamientos institucionales, la importancia de garantizar una atención digna y de calidad, basada en los derechos y las necesidades de las personas. Estos principios comprenden no solo la relevancia de ejecución de procedimientos, sino también una comunicación efectiva, un trato respetuoso, empático y el reconocimiento de la dignidad humana (2).

A nivel mundial, la satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado enfermero adquiere valor, al ser un indicador primordial para evaluar la calidad de la atención, el desempeño del profesional de enfermería y la humanización en los servicios de salud. En el ámbito hospitalario, esta satisfacción se relaciona con la correspondencia entre las expectativas de los pacientes sobre el cuidado ideal y su percepción de la atención recibida, permitiendo identificar aspectos que requieren mejoras en la asistencia sanitaria (3).

El profesional de enfermería al ser el primer y en ocasiones el único en tener contacto directo con el paciente, hace que su trabajo sea crucial para brindar una atención segura y oportuna, que contribuya a fortalecer la salud integral de las personas mediante competencias y habilidades adecuadas (4).

En la actualidad el servicio de emergencia constituye una de las áreas más exigentes del sistema de salud, debido a la rapidez y complejidad de las situaciones que enfrentan, la calidad de la atención de enfermería en este servicio es principal, porque son quienes mantienen el contacto directo y constante con los pacientes en situaciones de emergencia (5), sin embargo, la calidad del cuidado enfermero ha disminuido por la falta de personal, sobrecarga laboral y alta demanda de atención, reduciendo el tiempo disponible para cada paciente y provocando que

los procedimientos se realicen de forma rutinaria y apresurada, sin responder oportunamente a las necesidades individuales (6).

Hay que tener en cuenta que la satisfacción del paciente depende de varios factores. La disponibilidad y accesibilidad de la atención, la amabilidad del profesional sanitario, la humanización, el respeto a la autonomía y la participación del paciente en las decisiones sobre su tratamiento juegan un papel indispensable en la percepción de la calidad del cuidado recibido (7).

En Europa y Estados Unidos, pese a contar con sistemas sanitarios desarrollados, la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería sigue siendo un problema, estudios revelan bajos niveles de satisfacción en la calidad de la atención, con porcentajes significativos de apenas un 11% en Irlanda y el 47% en Grecia, resultados que muestran constancia de desafíos importantes en la calidad del cuidado enfermero, asociados a factores como; sobrecarga laboral, condiciones laborales inadecuadas, falta de personal y escaso apoyo institucional, afectando negativamente la calidad del cuidado y la satisfacción tanto de pacientes como de enfermeros (8).

En América Latina, la satisfacción de los pacientes con el cuidado enfermero varía mucho entre los establecimientos de salud, en Perú, la percepción de calidad oscila entre 53.3% y 86.7%, mientras que en el Hospital Eleazar Guzmán Barrón el 73.3% de los pacientes manifestó insatisfacción debido a la falta de cuidado humanizado (9), reflejando un desafío para los sistemas sanitarios. La necesidad de equilibrar competencia profesional con empatía y comunicación efectiva se ha vuelto crítica para mejorar los estándares de atención.

En Ecuador el sistema de salud ha cambiado mucho en los últimos 10 años, pero los servicios de emergencia siguen enfrentando dificultades por la alta demanda de pacientes y la limitada disposición de recursos. Esta situación afecta el trabajo del personal de enfermería, que debe atender múltiples necesidades en periodos de tiempo reducidos. La sobresaturación de estos servicios, especialmente en grandes cuidades como Quito y Guayaquil, impacta directamente en la calidad del cuidado enfermero y, por ende, en la satisfacción de los usuarios (10) (11).

Con el paso del tiempo, se observa que muchos de los profesionales de enfermería tienden a realizar sus actividades de manera rutinaria, convirtiendo sus cuidados en actos automáticos.

Esto provoca una disminución en la amabilidad, el trato humano y en consecuencia, en la calidad del cuidado brindado (12).

Estudios señalan que cuando los usuarios están conformes con la atención recibida, tienden a mostrar una mayor adherencia a los tratamientos indicados, contribuyendo a una recuperación rápida y una disminución de estancia hospitalaria. Conocer su nivel de satisfacción permite al personal de enfermería y a los responsables de gestión hospitalaria identificar los principales problemas durante la atención y establecer acciones de mejora que fortalezcan la calidad del cuidado enfermero y los servicios hospitalarios (13).

En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado del personal de enfermería en el servicio de emergencia, por lo tanto, se planteó la siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025?

Justificación

La presente investigación es relevante, permite conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto al cuidado enfermero recibido en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra. Su importancia es identificar cómo perciben los usuarios la atención brindada, considerando que los profesionales de enfermería cumplen una función esencial en los servicios de salud, debido a su participación directa y constante con el paciente. De esta manera, es importante para identificar deficiencias y proponer acciones de mejora que favorezcan la calidad del cuidado enfermero.

Desde el ámbito social, este estudio aportar información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes respecto al cuidado enfermero recibido en el servicio de emergencia; resaltando la importancia de respetar la dignidad de cada persona y permita establecer una relación de confianza entre el paciente y el personal de salud.

En el ámbito académico, permite comprender que la satisfacción del paciente no depende únicamente de los procedimientos realizados, sino también de aspectos cotidianos del cuidado; como estar pendiente de sus necesidades, atender sus solicitudes a tiempo y reconocer sus molestias. Considerar estos aspectos durante la formación de los futuros profesionales de enfermería puede contribuir a brindar una atención más cercana, humana y acorde con las necesidades de cada paciente.

El estudio beneficia directamente a los pacientes que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, al permitir conocer su nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero e identificar aspectos que se requieren mejorar. Señalando la importancia de fortalecer la comunicación, la orientación que se brinda a los pacientes y el apoyo emocional, para que se sientan escuchados, comprendidos y seguros durante su estancia hospitalaria. Adicionalmente, favorece indirectamente a los familiares y acompañantes, al recibir una atención más humana e informada. Asimismo, el profesional de enfermería, al contar con información de referencia para reflexionar sobre las prácticas de cuidado.

La investigación está relacionada con la teoría del cuidado humanizado de Jean Watson. Dice que la relación entre el profesional de enfermería y el paciente va más allá de la atención

asistencial, pues involucra escuchar, mostrar empatía, generar confianza y estar atento a las necesidades del paciente (14). En el servicio de emergencia, la teoría de Watson es relevante ya que los pacientes suelen encontrarse en momentos de angustia, dolor e incertidumbre. Acciones como ofrecer un trato amable y mostrar disposición para ayudar, influyen en cómo perciben los pacientes la atención recibida. Considerando un fundamento para estudiar la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero.

La investigación se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 (ODS 3), que busca garantizar una vida sana y promover el bienestar de las personas en todas las etapas de la vida (15). La relación con este objetivo es la importancia de una atención de calidad, centrada en las necesidades de los usuarios y el respeto a su dignidad. El ODS 3 resalta la necesidad de favorecer el acceso a servicios de salud adecuados, seguros y oportunos, en los que se considere tanto la atención recibida como la experiencia de los pacientes.

La viabilidad del estudio se verifica al contar con los recursos necesarios, incluyendo el acceso al instrumento CARE-Q, que permitió medir la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado brindado por el personal de enfermería. Donde la población objetivo fue accesible y estuvo constituida por los pacientes atendidos en observación del servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra. Para el desarrollo del estudio, también se consideraron los permisos institucionales y los requisitos éticos correspondientes, con el propósito de proteger los derechos y la confidencialidad de los participantes. Se usó herramientas tecnológicas, como el software y spss para el respectivo análisis de datos, así como de fuentes bibliográficas para respaldar el fundamento teórico.

Objetivos

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025.

Objetivos Específicos

- Caracterizar socio demográficamente a la población de estudio.
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente en relación con el cuidado enfermero en la escala CARE Q.
- Categorizar el nivel de satisfacción del paciente según la dimensión de la escala CARE-Q que presente mayor afectación.
- Proponer un plan de mejora dirigido al profesional de enfermería del servicio de emergencia, para fortalecer la calidad del cuidado enfermero y elevar el nivel de satisfacción de los usuarios.

CAPÍTULO 1

1. Marco Teórico

1.1. Antecedentes

Obaidi et al., en el año 2025, hicieron un estudio en seis hospitales públicos de Irak con el objetivo de evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad del cuidado enfermero y los factores relacionados. El estudio fue de tipo transversal e incluyó a 345 pacientes, se aplicaron tres cuestionarios, entre ellos la versión árabe del cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. Se encontró un nivel moderado de satisfacción. Las características del profesional de enfermería obtuvieron la puntuación más alta, mientras que el entorno hospitalario registró la más baja. Se encontró que la comunicación, las características de las enfermeras y las condiciones del entorno estaban relacionadas significativamente con la satisfacción de los pacientes (16).

Jiménez y Torres, en 2025, realizaron una investigación con el propósito de evaluar el grado de satisfacción de los usuarios externos respecto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de dos Centros de Salud de Cajamarca. Tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal, con la participación de 110 usuarios, mediante el cuestionario CARE-Q, compuesto por 46 ítems distribuidos en seis dimensiones. Los niveles más altos de insatisfacción se observaron en las dimensiones de monitoreo y seguimiento con el 42,7%, explica y facilita, y confort cada una con 35,5%. Para mejorar se identificaron las demoras en los procedimientos, la orientación de autocuidado, la comodidad, la comunicación y la disponibilidad de tiempo para escuchar los sentimientos de los pacientes (17).

Condori, durante 2025, en Arequipa, tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes oncológicos atendidos en emergencia. Su enfoque fue cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, e incluyó a 256 pacientes. Se aplicaron dos cuestionarios, los resultados mostraron que la dimensión interpersonal obtuvo una valoración media con el 74,2%. Aunque el 77 % de los pacientes reveló satisfacción con la atención recibida, la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción fue débil ($\rho = 0,078$) (18).

Carrasco, desarrolló un estudio en un hospital público de Trujillo, en Perú, en 2025, buscó determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en emergencia. Con un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional, con participación de 50 usuarios seleccionados por conveniencia. Para analizar los datos, se usó la correlación de Spearman. Los resultados mostraron que el 70% de los participantes consideró una satisfacción alta y el 30% muy alta, sin embargo, el 54% calificó la calidad del cuidado como buena y el 46% como regular. Encontrando una relación positiva moderada entre la calidad global del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes (Rho = 0,549; $p < 0,005$).

Quispe at al., en el año 2024 en Perú, ejecutaron un estudio con la intención de analizar la experiencia y la satisfacción con los cuidados de enfermería percibidas por pacientes hospitalizados en el servicio de emergencia en un hospital de nivel III de Perú. Se aplicó el cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería, que evalúa dos dimensiones: experiencia y satisfacción. Mostrando que más de la mitad de los participantes presentó una mala experiencia con el 52,08% y manifestó insatisfacción con los cuidados recibidos 54,62%, el nivel socioeconómico y los días de hospitalización se asociaron con la insatisfacción. Concluyeron que es necesario mejorar la disponibilidad de recursos humanos y materiales para fortalecer el cuidado de enfermería en emergencia (19).

Rodríguez y Arévalo, hicieron un artículo con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú, 2023. Se empleó el método de deducción de hipótesis, enfoque cuantitativo y diseño aplicado no experimental, correlacional y transversal. El 53,3% calificó alta; el 46,7%, media. Asimismo, el 86.7% de los pacientes estaban contentos y 13.3% insatisfechos con el servicio de urgencias. Se encontró una relación entre las dimensiones técnica y científica, humana y ambiental mediante la variable calidad de enfermería (9).

Freire y Delgado**,** en el año 2026**,** ejecutaron un estudio en un Hospital General del Ecuador, donde se buscó observar la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios hospitalizados. Su enfoque fue cuantitativo, descriptivo y transversal, con la participación de 340 pacientes seleccionados por conveniencia. Se aplicó una encuesta estructurada de 21 ítems.

Los resultados mostraron una valoración positiva de la calidad de atención con el 94,54% y de la satisfacción de los usuarios un 95,46%. Evidenciando insatisfacción con la comunicación y la privacidad. Los autores concluyeron que, pese a los resultados favorables es necesario fortalecer estos aspectos para mantener y mejorar la calidad del cuidado de enfermería (20).

En Ecuador, Bravo at al., (2024), realizaron un estudio con el propósito de evaluar cómo perciben los pacientes la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. Con un enfoque cuantitativo, retrospectivo, descriptivo y no experimental, y utilizó el cuestionario CARE-Q para recopilar la información. Los resultados mostraron que la mayoría de los participantes eran hombres y calificaron la atención de enfermería como buena. Se identificaron dificultades relacionadas con la comunicación, la disponibilidad de personal y la falta de insumos. Concluyen que es importante considerar las necesidades de cada paciente y mantener una comunicación clara para ofrecer una atención de calidad y favorecer una percepción positiva del cuidado recibido (21).

Pozo (2021) en Ecuador, hizo una investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental, con una muestra de 52 pacientes, a quienes se aplicó el cuestionario CARE-Q de 46 preguntas. Los resultados mostraron que el 56 % de los participantes presentó un nivel alto de satisfacción, destacándose las dimensiones accesibilidad, conforta, confianza y monitoreo y seguimiento. En cambio, explica y facilita y se anticipa fueron las dimensiones menos valoradas, principalmente por dificultades relacionadas con la información brindada al paciente, la participación de la familia y la planificación conjunta de los cuidados. Concluyendo la necesidad de fortalecer la comunicación y la participación del paciente en las decisiones sobre su atención (22).

1.2. Fundamentación Teórica

1.2.1. Enfermería

La enfermería es una disciplina de la salud reconocida por su papel importante en el cuidado de las personas, su trabajo reside en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el acompañamiento durante la recuperación, considerando las necesidades de cada paciente. Su labor se basa en los conocimientos técnicos, pero también de la capacidad de escuchar, comprender y responder de manera oportuna a las inquietudes de los pacientes (23).

1.2.2 Cuidado

El cuidado es una parte esencial de la vida humana y se relaciona con tratar de comprender al otro, actuar con responsabilidad y mostrar compasión. Implica prestar atención a las necesidades de la otra persona, reconociendo sus sentimientos para fomentar relaciones basadas en la empatía, el respeto y la solidaridad. Cuidar va más allá de ayudar, significa actuar con compromiso y sensibilidad para contribuir al bienestar de los demás (24).

En salud, el cuidado comprende acciones dirigidas a proteger, mantener y recuperar el bienestar de las personas. Combina conocimientos científicos, habilidades prácticas y principios éticos, sin dejar de lado el trato humano y atiende a las necesidades físicas, considerando aspectos emocionales, psicológicos y sociales de cada persona, respetando su dignidad y reconociendo que cada una tiene necesidades particulares (25).

1.2.3. Cuidado enfermero

El cuidado enfermero es el conjunto de acciones científicas, técnicas y humanas que realiza el profesional de enfermería para atender las necesidades de las personas, las familias y la comunidad. Cumple con la relación de confianza entre enfermero y paciente, buscando promover la salud, prevenir enfermedades, favorecer la recuperación y aliviar el sufrimiento (26).

Cumple con valores que orientan la forma humana de brindar atención. Cuando estos valores se reflejan en el respeto, la empatía y la protección de la dignidad humana, se ofrece un cuidado ético y humanizado. Busca responder a la necesidad del paciente desde su parte física, social y emocional, reconociéndolo como una persona integral y no solo como alguien que presenta un problema de salud (27).

El cuidado enfermero compre acciones que pueden ser simples o complejas, donde particularmente el cuidado es la esencia de enfermería lo que le hace distinguirse de otras profesiones de la salud, centrándose en acompañar al paciente y fomentar conductas que contribuyan a mejorar su salud y bienestar (28).

1.2.4. Relevancia en la Enfermería

La calidad del cuidado enfermero es primordial porque mantiene un contacto cercano y seguido con el paciente, influyendo en la seguridad, la recuperación y la experiencia durante su estancia hospitalaria. Brindar cuidados adecuados ayuda a prevenir complicaciones y errores, generar confianza mediante un trato amable, respetuoso y empático. Permitiendo que el paciente se sienta escuchado y acompañado, lo que favorece su satisfacción y recuperación (29).

1.2.5. Teorizante de Enfermería

La Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson, promueven una atención consciente, respetuosa y centrada en la persona. Esta teoría destaca la importancia de establecer relaciones de confianza y brindar cuidados que reconozcan las necesidades físicas y emocionales de cada paciente (30).

Sirve para comprender la calidad como algo más que competencia técnica, menciona la importancia de brindar una atención consciente, cercana y centrada en la persona. Manifiesta que la relación entre la enfermera y el paciente no es solo realizar procedimientos, implica comprender sus sentimientos, escuchar sus necesidades y ofrecer apoyo emocional. Favoreciendo una conexión humana basada en la confianza, el respeto y la empatía (30).

1.2.6 Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente es un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), se define como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados (31). Hace referencia a la opinión que tiene una persona sobre la atención que recibe y si esta cumple con sus expectativas y necesidades, considerando aspectos como la comunicación, el trato respetuoso, la empatía, la rapidez de la atención, la accesibilidad y la seguridad (32).

Esta satisfacción depende de tres aspectos principales: el técnico, el interpersonal y el entorno. El aspecto técnico se relaciona con los conocimientos y habilidades del personal de salud para brindar una atención. El interpersonal incluye el trato amable, el respeto, la empatía y la comunicación con el paciente y el entorno comprende las condiciones del lugar donde recibe la atención, como la limpieza, la comodidad y la privacidad. Los tres aspectos son importantes, pero el trato humano y las condiciones del entorno suelen pasar desapercibidos, a pesar de influir en cómo el paciente se siente durante la atención (33).

1.2.7. Calidad de atención en salud

La calidad refiere la capacidad de brindar un servicio adecuado desde el primer momento, procurando evitar errores y respetando los derechos y las características individuales de cada persona. Implica proporcionar información clara y oportuna, así como ofrecer un trato amable, respetuoso y ético. Una atención de calidad considera tanto la perspectiva del profesional como la del paciente, buscando alcanzar resultados positivos en términos de salud y satisfacción (34).

La calidad de la atención involucra evaluar si los servicios de salud responden a lo que realmente necesita cada paciente, considerando su experiencia durante la atención, dificultades y oportunidades de mejora que permitan garantizar un servicio más adecuado a las necesidades de las personas (35).

1.2.8. Calidad del cuidado enfermero

La calidad del cuidado enfermero consiste en brindar una atención que responda a las necesidades de cada paciente, teniendo en cuenta sus expectativas y circunstancias personales, ofreciendo un trato cercano, respetuoso y reconociendo las inquietudes de cada persona. Todo esto debe acompañarse de conocimientos científicos, experiencia y habilidades que permitan proporcionar un cuidado adecuado y confiable (36).

La calidad se refleja en la capacidad del profesional para reconocer cambios en el estado del paciente, identificar problemas a tiempo y actuar a sus necesidades. Requiere organizar las actividades de atención, dar seguimiento a la evolución de la persona y comprobar que las intervenciones realizadas sean apropiadas. Esto permite ofrecer un cuidado continuo y contribuir a una mejor experiencia durante la atención sanitaria (37).

La calidad del cuidado enfermero considera tanto el estado de salud del paciente como las emociones y percepciones que surgen durante la atención. Buscando responder a sus necesidades de manera integral y humanizada. Según Larson, este cuidado comprende seis dimensiones: accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, confianza, y monitoreo y seguimiento (36).

1.2.9. Paciente de emergencia

Se considera paciente crítico a toda persona que presenta un problema de salud repentino o empeoramiento de su condición que puede poner en peligro su vida, causar complicaciones graves o generar un dolor intenso, necesitando una atención. Es primordial valorar su estado de salud, reconocer sus necesidades y actuar oportunamente para evitar complicaciones y favorecer a una pronta recuperación (38).

En estos pacientes el cuidado enfermero cumple un papel importante, no solo al cumplir con los procedimientos indicados por el médico, sino también al ofrecer apoyo emocional, escuchar sus preocupaciones y mantener una comunicación clara con él y su familia. Contar con los conocimientos necesarios y con un trato humanizado hace que el paciente se sienta comprendido y tratado con dignidad.

1.2.10. Servicio de emergencia

El servicio de emergencia brinda atención durante las 24 horas del día, todos los días de la semana, a personas que presentan problemas de salud y requieren atención inmediata. Su función es evaluar rápidamente, identificar la gravedad de su condición y actuar para estabilizar al paciente, especialmente cuando su vida está en riesgo. El servicio permite atender a las personas que necesitan ayuda urgente, independientemente de si cuentan o no con seguro médico (39).

Se considera un servicio complejo que requiere una respuesta rápida ante distintas situaciones de salud. Algunas ocasiones requiere cuidados intensivos, una atención básica o vigilancia similar a la de una hospitalización. Generalmente el personal trabaja bajo presión debido a la gran cantidad de pacientes, los turnos prolongados y las interrupciones constantes. Aumentando el riesgo de cometer errores y de que se produzcan situaciones que afecten la seguridad del paciente (40).

1.3. Escala CARE Q

La escala CARE-Q (Caring Assessment Instrument) fue desarrollada por Patricia Larson en 1981 para conocer cómo perciben los pacientes el cuidado que reciben del personal de enfermería. Este instrumento permite identificar aspectos de la atención que son importantes para los usuarios y cómo perciben el cuidado durante su estancia hospitalaria (41).

1.3.1. Dimensiones de la escala CARE Q

La escala CARE-Q evalúa el cuidado de enfermería mediante seis dimensiones: accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación de las necesidades, relación de confianza, y monitoreo y seguimiento. Estas dimensiones permiten valorar distintos aspectos de la atención y conocer cómo percibe el paciente el cuidado recibido (42).

- **Accesibilidad:** Se refiere a la disponibilidad del personal de enfermería para atender al paciente cuando lo necesita, dedicarle tiempo, escucharlo y responder a sus inquietudes de manera oportuna.

- **Explica y facilita:** Hace referencia a la capacidad del personal de enfermería para explicar al paciente, de forma clara y sencilla, su estado de salud, el tratamiento y los cuidados que necesita.

- **Conforta:** Radica en brindar al paciente y a su familia un trato cercano y respetuoso que les ayude a sentirse tranquilos y seguros durante la atención.

- **Se anticipa:** Identificar con anticipación las necesidades del paciente y planifica cuidados que requiere para prevenir complicaciones. Incluye observar su estado de salud, explicar los procedimientos antes de realizarlos y actuar oportunamente ante posibles problemas, teniendo en cuenta las necesidades de cada persona.

- **Mantiene relación de confianza:** Se fortalece mediante un trato amable y empático, haciendo que el paciente se sienta comprendido y perciba un interés genuino por su bienestar y recuperación.

- **Monitorea y hace seguimiento:** Observa la evolución del paciente, comprueba que los cuidados se realicen correctamente y actúa a tiempo ante cualquier cambio en salud. También implica orientar al equipo de enfermería y a la familia para mantener una atención organizada y continua que favorezca la recuperación del paciente.

1.4. Plan de mejora

Un plan de mejora en enfermería es una herramienta que ayuda a reconocer qué aspectos del cuidado necesitan cambiar y qué acciones se pueden realizar para brindar una mejor atención a los pacientes. Su propósito es corregir dificultades, aprovechar las oportunidades de mejora y lograr que las personas reciban un cuidado más seguro, oportuno y humano (43)

CAPÍTULO 2

2. Materiales y Métodos

2.1. Diseño y tipo de investigación

El estudio fue de tipo cuantitativo, caracterizado por obtener datos objetivos para medir la variable de estudio (44). Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, permitiendo obtener información cuantificable sobre el nivel de satisfacción respecto al cuidado brindado por el personal de enfermería.

Se empleó un diseño no experimental, donde las variables se observan tal como se presentan en su contexto natural, sin ser manipuladas (44). Este método facilitó la recolección de datos en condiciones reales, permitiendo obtener información confiable y cercana a la realidad sobre la satisfacción del paciente.

La investigación fue de tipo descriptivo, porque permitió observar el fenómeno tal como se presentó en la realidad, sin manipular las variables ni intervenir en la situación estudiada (44). Se describieron las características sociodemográficas y la satisfacción de los pacientes durante el periodo de estudio, con el fin de conocer el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos.

De corte transversal, porque los datos se recolectaron en un periodo específico, con la finalidad de describir las variables de investigación (44). La recolección de datos se realizó durante el mes de junio de 2025, con los pacientes que se encontraban en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra.

2.2 Métodos, técnicas e instrumentos

2.2.1. Métodos

Se consideró el método deductivo, el cual parte de conocimientos generales para comprender una situación específica (44). En este estudio, se consideraron los fundamentos teóricos sobre

la satisfacción del paciente y el cuidado de enfermería para analizar la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

2.2.2. Técnicas

Para la recolección de datos, se utilizó la encuesta, mediante preguntas organizadas que permitieron obtener información de los participantes sobre el tema de estudio (44). Las respuestas se organizaron en datos cuantificables, lo que facilitó su análisis estadístico y permitió conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos.

2.2.3. Instrumento

Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, compuesto por una serie de preguntas que permiten obtener información clara y precisa sobre el tema investigado (44). El cuestionario sociodemográfico se utilizó para caracterizar a la población de estudio con relación al nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, durante el año 2025.

La recolección de datos incluyó variables clave como edad, sexo, estado civil, nivel académico y autoidentificación étnica. Permitiendo conocer las características principales de la población estudiada y describir su composición sociodemográfica. Así, se obtuvo una descripción general de quienes se encontraban en el área de observación del servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra durante el periodo de estudio.

Para medir la variable satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero, se utilizó el instrumento Care-Q (Caring Assessment Instrument), elaborado originalmente en 1981 por Patricia Larson y posteriormente revalidado en Colombia por Gloria Sepúlveda Carrillo en el año 2009. La validez del instrumento fue determinada mediante la prueba estadística de correlación de Pearson, obteniéndose un coeficiente de 0.881, lo que evidencia una adecuada validez para su uso en contextos similares (45).

Los coeficientes obtenidos para cada una de sus categorías son los siguientes: explica y facilita, α=0.59; conforta, α=0.86; mantiene una relación de confianza, α=0.86; se anticipa, α=0.72; monitorea y hace seguimiento, α=0.79; y accesible, α=0.76. Estos resultados respaldan la confiabilidad del instrumento para evaluar distintas dimensiones del cuidado enfermero desde la perspectiva del paciente (42).

Se realizó una prueba piloto con seis pacientes, mediante la aplicación presencial del cuestionario CARE-Q de 46 preguntas. Para evaluar la consistencia interna del instrumento, se calculó el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0,871, indicando una buena consistencia interna preliminar. El tiempo promedio para completar el cuestionario fue de aproximadamente doce minutos.

Está conformado por 46 ítems, es un cuestionario tipo Likert. El instrumento está dividido a su vez en 6 dimensiones, que son: Accesibilidad: 5 ítems, Explica y facilita: 5 ítems, Conforta: 9 ítems, Se anticipa: 10 ítems, Relación de confianza: 9 ítems, Monitoreo y seguimiento: 8 ítems. Cada ítem del instrumento ofrece cuatro opciones de respuesta: Nunca, A veces, Casi siempre y Siempre, con valores asignados de 1 a 4 respectivamente, siendo 1 el valor mínimo y 4 el valor máximo que se puede obtener por cada ítem. Para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en cada una de las dimensiones del cuestionario CARE-Q, se establecieron tres categorías: bajo, medio y alto. Los rangos de puntuación se calcularon de acuerdo con el número de preguntas de cada dimensión, considerando una valoración de 1 a 4 puntos por respuesta, como se muestra en la siguiente tabla (42).

Categorías de satisfacción según dimensiones

Dimensiones	N° Preguntas	Valor mínimo	Valor máximo	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5	5	20	5-10	11-15	16-20
Explica y facilita	5	5	20	5-10	11-15	16-20
Conforta	9	9	36	9-18	19-27	28-36
Se anticipa	10	10	40	10-20	21-30	31-40
Confianza	9	9	36	9-18	19-27	28-36
Monitoreo y seguimiento	8	8	32	8-16	17-24	25-32

2.3. Preguntas de investigación

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de la población de estudio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en relación con el cuidado enfermero en la escala CARE Q?
- ¿Cuál es la dimensión de la escala CARE-Q que presenta mayor afectación en la satisfacción del paciente con el cuidado brindado por enfermería?
- ¿Cómo un plan de mejora aportaría al mejoramiento de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia?

2.4. Participantes

2.4.1. Población investigada

La población del estudio estuvo conformada por los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra durante el mes de junio de 2025. Durante este período, el servicio registró un total de 1.769 atenciones, según los registros proporcionados por el área de admisión. Este servicio se encuentra estructurado en siete áreas: valoración inicial, clínica, cirugía, ginecología, área crítica, observación pediátrica y observación general. Debido a la amplitud de los servicios y al propósito de la investigación, se consideraron únicamente los pacientes atendidos en el área de observación general que cumplían con los criterios de inclusión establecidos.

2.4.2. Muestra

Se utilizó una técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionaron 64 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión del área de observación general durante el mes de junio de 2025, quienes permanecieron hospitalizados 24 horas con cuidados del profesional de enfermería.

2.4.3. Criterios de Inclusión

- Pacientes mayores de 18 años.
- Pacientes que recibieron atención en el servicio de emergencia en el área de observación general.
- Pacientes que tuvieron una estancia hospitalaria mayor de 24 horas.
- Pacientes conscientes, orientados y en condiciones clínicas estables al momento de la aplicación del instrumento.
- Pacientes que aceptaron participar en el estudio con autorización del consentimiento informado.

2.4.4. Criterios de Exclusión

- Pacientes con alteraciones del estado de conciencia o deterioro cognitivo que impidan la comprensión del instrumento.
- Pacientes que tuvieron una estancia hospitalaria menor de 24 horas.
- Pacientes atendidos en otras áreas del servicio de emergencia como valoración inicial, clínica, cirugía, ginecología, área crítica, observación pediátrica
- Pacientes que rechazaron participar en el estudio o no completaron adecuadamente el cuestionario.

2.5. Procedimiento y análisis de datos

El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no experimental y de corte transversal, se utilizó el instrumento CARE-Q para recolectar datos sobre el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, durante el periodo de junio del 2025. Los datos se clasificaron y analizaron mediante los programas SPSS y Excel, empleando tablas de frecuencia. El análisis siguió el método estadístico y permitió generalizar los resultados.

2.6. Consideraciones éticas

La investigación se realizó respetando los principios bioéticos propuestos por Aparisi, fundamentales en los estudios de salud. Se aplicó el principio de autonomía al explicar a los participantes el propósito del estudio y solicitar su consentimiento informado, garantizando la confidencialidad de la información. Asimismo, se respetó el principio de justicia, brindando un trato equitativo a todos los participantes. La selección de los pacientes se llevó a cabo de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión establecidos, procurando que el proceso fuera justo y transparente (46).

Este estudio respetó el principio de beneficencia, procurando proteger el bienestar de los participantes, favorecer los beneficios y reducir los posibles riesgos de la investigación. También cumplió el principio de no maleficencia, tomando las precauciones necesarias para

evitar cualquier daño; mantuvo una comunicación clara y respetuosa para generar confianza y garantizar que los participantes comprendieran (46).

CAPÍTULO 3

3. Resultados y Discusión

3.1. Resultados

Tabla 1. *Características sociodemográficas*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	Adultos jóvenes	26	40.6%
	Adultos	35	**54.7%**
	Adultos mayores	3	4,7%
Sexo	Femenino	34	53,1%
	Masculino	30	46,9%
Estado civil	Soltero/a	22	34,3%
	Casado/a	35	**54,7%**
	Divorciado/a	6	9,4%
	Viudo/a	1	1,6%
Nivel de instrucción	Educación General Básica	18	28,1%
	Bachillerato General Unificado	30	**46,9%**
	Educación Superior	16	25%
Autoidentificación étnica	Mestizo	30	**46,8%**
	Indígena	24	37,5%
	Afroecuatoriano	1	1,6%
	Kichwa	9	14,1%

En las características sociodemográficas se evidenció una distribución equilibrada entre los sexos femenino y masculino; con una edad media de 34 años, evidenciando un predominio de personas adultas; donde la mayoría de los participantes se identificó como mestizo. Respecto al estado civil, se observó una mayor proporción de personas casadas, demostrando la presencia de un entorno familiar que brinda soporte durante la atención en salud. En relación al nivel de instrucción, predominó la educación media, lo cual indicó que la mayoría de los usuarios cuenta con un nivel educativo que les permite comprender adecuadamente la información relacionada con su cuidado.

Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), en el Ecuador la mayor parte de la población se identifica como mestiza, seguido de grupos indígenas y afroecuatorianos, lo

cual se refleja también en los resultados del presente estudio. Asimismo, el INEC señala que el nivel educativo más frecuente en la población adulta es el bachillerato, coincidiendo con los hallazgos de esta investigación, donde la mayoría de los participantes alcanzó este nivel de instrucción (47).

Estos resultados fueron diferentes a los de Castro et al. (2021), donde encontró un predominio del sexo femenino en usuarios de servicios de emergencia, el grupo más frecuente correspondía a mujeres de entre 31 y 40 año, se reporta que la mayoría de los usuarios encuestados se encuentra dentro de este rango, representando el grupo con mayor demanda de atención en el área de emergencia (48).

Tabla 2. *Satisfacción del paciente según la dimensión accesibilidad*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.	Casi Siempre	10	**15,6%**
	Siempre	54	**84,4%**
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	Casi Siempre	10	**15,6%**
	Siempre	54	**84,4%**
La enfermera le visita con frecuencia para verificar su estado de salud.	A veces	**1**	**1,6%**
	Casi Siempre	29	45,3%
	Siempre	34	53,1%
La enfermera responde rápidamente a su llamado.	A veces	**1**	**1,6%**
	Casi Siempre	28	43,8%
	Siempre	35	54,7%
La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal.	A veces	**1**	**1,6%**
	Casi Siempre	16	25,0%
	Siempre	47	73,4%

En esta dimensión, la mayoría de los estudiados señala que siempre y casi siempre recibe atención para aliviar el dolor, así como medicamentos y procedimientos a tiempo. Sin embargo, el mínimo porcentaje que señala, ser atendido a veces también debe ser considerado. Estos resultados exponen que, si bien el personal de enfermería cumple con la atención y los procedimientos, es necesario fortalecer la vigilancia y la respuesta oportuna a las necesidades de todos los pacientes, para que se sientan escuchados, seguros y acompañados durante su estancia en el servicio de emergencia.

Estos resultados tienen relación con la investigación de Bravo et al. (2024), donde la mayoría de los pacientes calificó el cuidado enfermero como bueno, aunque se identificaron dificultades relacionadas con la disponibilidad del personal, la comunicación y la falta de insumos (21). Ambos estudios muestran que, además de realizar los procedimientos, es necesario mantener una comunicación cercana y responder oportunamente a las necesidades de los pacientes, ya que estos aspectos pueden influir en su percepción del cuidado recibido.

Tabla 3. *Satisfacción del paciente según la dimensión explica y facilita*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	Nunca	2	3,1%
	A veces	**29**	**45,3%**
	Casi Siempre	21	32,8%
	Siempre	12	18,8%
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	A veces	**2**	**3,1%**
	Casi Siempre	13	20,3%
	Siempre	49	76,6%
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	Nunca	1	1,6%
	A veces	**3**	**4,7%**
	Casi Siempre	26	40,6%
	Siempre	34	53,1%
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	A veces	**3**	**4,7%**
	Casi Siempre	28	43,8%
	Siempre	33	51,6%
La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	Casi Siempre	10	**15,6%**
	Siempre	54	**84,4%**

En esta dimensión la totalidad de pacientes percibe que el profesional siempre o casi siempre es honesto respecto a su condición médica. No obstante, un porcentaje menor señala que a veces recibe orientación sobre su autocuidado y sugerencias para realizar preguntas al médico cuando lo necesita; y cerca de la mitad indica que solo a veces recibe información sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. Esto indica que, aunque la comunicación es honesta es necesario mejorar la orientación sobre los grupos de apoyo interdisciplinarios, para que los pacientes conozcan dónde acudir y cómo continuar cuidando su salud después de salir del alta médica.

De manera similar Jiménez y Torres (2025), encontraron que el 40 % de los pacientes presentó un nivel medio de satisfacción, relacionado con la escasa información sobre los grupos de apoyo, la orientación ocasional para resolver dudas y formular preguntas al médico (17). Estos resultados coinciden con los de la presente investigación, especialmente en la falta de orientación constante sobre los grupos de apoyo disponibles. Esto demuestra la importancia de que el profesional de enfermería no solo informe sobre el estado de salud, sino que también escuche las inquietudes de los pacientes y les brinde educación para continuar con sus cuidados.

Tabla 4. *Satisfacción del paciente según la dimensión conforta*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	Casi Siempre	13	**20,3%**
	Siempre	51	**79,7%**
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	A veces	6	**9,4%**
	Casi Siempre	22	34,4%
	Siempre	36	56,3%
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	Casi Siempre	10	**15,6%**
	Siempre	54	**84,4%**
La enfermera es alegre.	Casi Siempre	14	**21,9%**
	Siempre	50	**78,1%**
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.	Nunca	12	**18,8%**
	A veces	36	**56,3%**
	Casi Siempre	2	3,1%
	Siempre	14	21,9%
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	Nunca	1	**1,6%**
	A veces	7	**10,9%**
	Casi Siempre	24	37,5%
	Siempre	32	50,0%
La enfermera lo escucha con atención.	A veces	1	**1,6%**
	Casi Siempre	9	14,1%
	Siempre	54	84,4%
La enfermera habla con usted amablemente.	A veces	4	**6,3%**
	Casi Siempre	6	9,4%
	Siempre	54	84,4%
La enfermera involucra a su familia en su cuidado.	Nunca	1	**1,6%**
	A veces	2	**3,1%**
	Casi Siempre	13	20,3%
	Siempre	48	75,0%

En esta dimensión la totalidad de los pacientes señala que el profesional de enfermería siempre o casi siempre solo en las variables; brinda comodidad, mantiene un trato amable y alegre, esta percepción de los pacientes puede deberse a que su estancia en el servicio de observación es corta.

Sin embargo, un porcentaje significativo manifiesta que a veces los escucha con atención y les habla de manera cordial porcentaje que señala, que debe ser considero; y, asimismo, una poca

cantidad refiere que a veces o nunca recibe contacto físico o entabla una conversación e involucra a su familia cuando necesita consuelo indicando una falta de diálogo y apoyo emocional, ya que los pacientes no solo necesitan atención física, sino también sentirse escuchados y acompañados disminuyendo así el dolor, el temor y la incertidumbre debido a su estado de salud.

Estos resultados son distintos a los de Palazín (2024), quien menciona que un 65% de los pacientes siempre se sienta a conversar con ellos y establece contacto físico cuando necesita consuelo, evidenciando una mayor presencia en el cuidado directo y el acompañamiento durante la atención (49). Por otra parte, Pozo (2021), encontró que la baja satisfacción de los pacientes estaba relacionada con la escasa participación de la familia en el cuidado y la poca orientación para reconocer los aspectos positivos del tratamiento (22). Esto difiere de la presente investigación, donde casi la mayoría de los pacientes señala que las enfermeras involucran a sus familiares y les brindan motivación durante el tratamiento, lo que favorece el acompañamiento y el apoyo emocional durante su estancia hospitalaria.

Tabla 5. *Satisfacción del paciente según la dimensión se anticipa*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	A veces	3	4,7%
	Casi Siempre	17	26,6%
	Siempre	44	68,8%
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	A veces	3	**4,7%**
	Casi Siempre	16	25,0%
	Siempre	45	**70,3%**
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	A veces	8	**12,5%**
	Casi Siempre	30	46,9%
	Siempre	26	40,6%
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	A veces	1	**1,6%**
	Casi Siempre	21	32,8%
	Siempre	42	65,6%
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante ese tiempo.	Casi Siempre	10	**15,6%**
	Siempre	54	**84,4%**
Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	Casi Siempre	9	**14,1%**
	Siempre	55	**85,9%**
La enfermera permanece interesada con su cuidado, a pesar de las dificultades que haya enfrentado.	Casi Siempre	9	14,1%
	Siempre	55	**85,9%**
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	A veces	13	**20,3%**
	Casi Siempre	19	29,7%
	Siempre	32	50,0%
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	A veces	3	**4,7%**
	Casi Siempre	11	17,2%
	Siempre	50	78,1%
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	Casi Siempre	12	**18,8%**
	Siempre	52	**81,3%**

En la dimensión se anticipa, la totalidad de los estudiados muestran que siempre o casi siempre las enfermeras comprenden las dificultades que atraviesan, muestran interés por su cuidado, les brindan atención exclusiva durante los procedimientos y toman en cuenta su opinión antes de realizar una intervención. A pesar de ello, una pequeña cantidad señala que solo a veces se acuerda un nuevo plan de intervención cuando se sienten agobiados por su enfermedad y recibe ayuda para establecer metas razonables. Esto evidencia la importancia de tomar en cuenta la participación de los pacientes en la planificación del cuidado, considerando sus preocupaciones

y necesidades para adaptar los cuidados a su estado emocional y así brindar una atención más individualizada, en la que el paciente se sienta comprendido y tomado en cuenta.

Del mismo modo, estos resultados tienen similitud con los de Alcázar (2024), quien encontró que el 52% de los pacientes solo a veces recibe ayuda para establecer metas razonables según su estado de salud, mientras que el 44% señala que nunca se acuerdan nuevos planes de intervención con ellos (50). Estos resultados coinciden con las dificultades identificadas en la presente investigación, aunque en menor proporción, especialmente en la participación de los pacientes en la planificación de sus cuidados. Esto manifiesta la importancia de tomar en cuenta sus opiniones y necesidades al momento de decidir sobre las intervenciones, para que tengan una participación más activa en su atención y se sientan seguros con el cuidado recibido

Tabla 6. *Satisfacción del paciente según la dimensión confianza*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
La enfermera le ayuda aclarar sus dudas en relación a su situación.	A veces	1	**1,6%**
	Casi Siempre	10	15,6%
	Siempre	53	82,8%
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	A veces	10	**15,6 %**
	Casi Siempre	28	43,8 %
	Siempre	26	40,6 %
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico.	A veces	4	6,2%
	Casi Siempre	32	**50,0%**
	Siempre	28	43,8%
La enfermera le da prioridad a usted, sin importar las circunstancias.	A veces	4	6,3%
	Casi Siempre	15	23,4%
	Siempre	45	70,3%
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	Casi Siempre	8	12,5%
	Siempre	56	**87,5%**
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	Casi Siempre	13	20,3%
	Siempre	51	**79,7%**
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	Casi Siempre	7	10,9%
	Siempre	57	**89,1%**
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	Casi Siempre	13	20,3%
	Siempre	51	**79,7%**
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	Casi Siempre	10	15,6%
	Siempre	54	**84,4%**

En la dimensión confianza, la totalidad de los pacientes señala que las enfermeras mantienen un trato respetuoso, amable y agradable con sus familiares, se presentan ante ellos y les ayudan a aclarar sus dudas sobre su estado de salud. No obstante, una mínima parte muestra que solo a veces se les ayuda a aclarar sus dudas; se les incluye en la planificación de sus cuidados y la enfermera los anima para que formule preguntas al médico. Esto reflejan que, aunque el personal de enfermería mantiene una relación cercana y respetuosa con los pacientes, es necesario promover su participación en las decisiones sobre el cuidado y brindarles mayor confianza para expresar sus inquietudes, de manera que se sientan escuchados y tomados en cuenta durante su atención.

Estos resultados guardan relación con los de Briones Bermeo et al. (2024), quienes encontraron que la mayoría de los pacientes percibía favorablemente el cuidado enfermero, aunque se identificaron problemas relacionadas con la comunicación y la disponibilidad del personal. De manera similar, en la presente investigación los pacientes destacan el trato respetuoso, la amabilidad y la disposición de las enfermeras para aclarar sus dudas, pero se observan aspectos por mejorar en su participación en la planificación del cuidado (43). Esto muestra que mantener una relación de confianza no depende únicamente del buen trato, sino también de escuchar las opiniones de los pacientes e incluirlos en las decisiones relacionadas con su salud.

Tabla 7. *Satisfacción del paciente según la dimensión monitoreo y seguimiento*

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	A veces	1	**1,6%**
	Casi Siempre	9	14,1%
	Siempre	54	**84,4%**
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	Casi Siempre	11	17,2%
	Siempre	53	**82,8%**
La enfermera es organizada en la realización del trabajo.	Casi Siempre	11	17,2%
	Siempre	53	**82,8%**
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	Casi Siempre	9	14,1%
	Siempre	55	**85,9%**
La enfermera es calmada.	Casi Siempre	11	17,2%
	Siempre	53	**82,8%**
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	Casi Siempre	8	12,5%
	Siempre	56	**87,5%**
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	Casi Siempre	17	**26,6%**
	Siempre	47	73,4%
La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.	Casi Siempre	11	17,2%
	Siempre	52	**81,3%**

En esta dimensión, el total de los pacientes señala que las enfermeras siempre o casi siempre brindan un buen cuidado físico y realizan los procedimientos con seguridad. Sin embargo, una pequeña cantidad indica que no siempre puede identificar al personal de enfermería mediante su uniforme y carné, aspecto que debe considerarse, ya que una identificación adecuada permite que los pacientes reconozcan a quienes están a cargo de su cuidado y se sientan más seguros y confiados durante su estancia en el servicio de emergencia.

Por otro lado, una cuarta parte indica que casi siempre se orienta a sus familiares sobre cómo cuidarlos, siendo este el aspecto menos valorado. Estos resultados muestran que, es significativo dedicar información a los familiares y aclarar sus dudas sobre los cuidados que necesita el paciente, para que puedan apoyarlo y continuar con estos cuidados cuando sea necesario.

De manera similar Cortez (2022), encontró que el 69% de los pacientes percibió una atención tranquila por parte del personal de enfermería, el 63% destacó su organización y el 56% la

seguridad durante los cuidados. Estos resultados coinciden con los de la presente investigación, donde la mayoría de los pacientes valora favorablemente estos aspectos (51) . No obstante, Cortez señala que el 29% de los pacientes nunca recibió orientación dirigida a sus familiares sobre cómo cuidarlos, a diferencia de este estudio, donde dicha orientación fue el aspecto menos valorado, aunque los pacientes señalaron recibirla siempre o casi siempre. Resaltando la importancia de mantener informados a los familiares y aclarar sus dudas, para que puedan participar en el cuidado del paciente.

Tabla 8. *Satisfacción del paciente frente al cuidado de enfermería de acuerdo con las dimensiones de la escala CARE-Q.*

Dimensiones de la escala CARE-Q	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad	Alto	56	**87,5 %**
	Medio	8	12,5 %
Explica y facilita	Alto	52	**81,3 %**
	Medio	12	**18,7 %**
Conforta	Alto	54	**84,4 %**
	Medio	10	15,6 %
Se anticipa	Alto	57	**89,1 %**
	Medio	7	10,9 %
Mantiene relación de confianza	Alto	58	**90,6 %**
	Medio	6	9,4 %
Monitorea y hace seguimiento	Alto	58	**90,6 %**
	Medio	6	9,4 %

En la satisfacción de los pacientes sobre el cuidado enfermero predominó en nivel alto. La relación de confianza y el monitoreo y seguimiento obtuvieron las valoraciones más favorables. No obstante, la dimensión explica y facilita y conforta presentaron menor nivel de satisfacción alta. Esto indica que, aunque los pacientes tienen una percepción positiva de los cuidados recibidos, la información y la educación que brinda el personal de enfermería constituyen aspectos que requieren mayor atención. Es importante que los pacientes reciban explicaciones claras sobre sus cuidados y cuenten con orientación que les permita participar de manera activa durante la atención.

Estos resultados son distintos al estudio realizado por Jiménez y Torres (2025), ya que predominó la satisfacción media en todas las dimensiones de la escala CARE-Q. La accesibilidad fue la mejor valorada con un 56,4 %, seguida de la relación de confianza con un 53,6 % y la anticipación con un 49,1 %. No obstante, la satisfacción baja destacó en monitoreo y seguimiento con un 42,7 %, y en las dimensiones explica y facilita y conforta, ambas con un 35,5 %. Los autores encontraron dificultades en la demora de los procedimientos, la orientación sobre el autocuidado, el confort y la comunicación con los pacientes, así como en las oportunidades para expresar sus sentimientos (17).

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones y recomendaciones

4.1. Conclusiones

- La población del estudio presentó una distribución equilibrada entre hombres y mujeres, con una edad promedio de 34 años y un predominio de personas adultas de etnia mestiza. La mayoría de los participantes son casados y cuentan con un nivel de instrucción de educación media o bachillerato, lo que permitió describir las principales características sociodemográficas de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia.

- El nivel de satisfacción de los pacientes que acudieron al servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra fue de nivel alto, de acuerdo con las dimensiones evaluadas predominó relación de confianza y monitoreo y seguimiento con las puntuaciones más favorables. Esto indica que los pacientes reciben un trato respetuoso por el profesional de enfermería, así como un cumplimiento oportuno de los cuidados y procedimientos.

- Según las dimensiones de la escala CARE-Q, la dimensión menos favorable fue explica y facilita, ya que presentó un menor nivel de satisfacción alta. Donde indica que los pacientes no reciben educación e información de manera constante durante su atención y alta hospitalaria especialmente en lo relacionado con las recomendaciones para su cuidado y los recursos de apoyo disponibles.

- A partir de los resultados obtenidos, se propuso un plan de mejora dirigido al personal de enfermería del servicio de emergencia, con actividades basadas en las seis dimensiones de la escala CARE-Q. Este plan busca mejorar la comunicación, la atención y el trato hacia los pacientes, con el propósito de fortalecer la calidad del cuidado enfermero y aumentar su satisfacción.

4.2. Recomendaciones

- Se recomienda al personal de enfermería adaptar la comunicación y los cuidados a las necesidades de cada paciente, considerando su edad y nivel educativo. Es importante brindar información clara y sencilla sobre los tratamientos y cuidados que reciben, así como dedicar tiempo a escuchar sus inquietudes y resolver sus dudas, para que se sientan informados y seguros durante su estancia en el servicio de emergencia.

- Se recomienda al personal de enfermería del servicio de emergencia continuar brindando una atención oportuna, segura y respetuosa, manteniendo aquellas prácticas que han generado una buena satisfacción en los pacientes y prestando mayor atención a sus necesidades durante la atención.

- Al personal de enfermería que mejore la educación al paciente mediante palabras sencillas y ejemplos fáciles de entender, que incluyan información sobre los grupos de apoyo disponibles y su importancia en el seguimiento de la enfermedad. Para facilitar el aprendizaje, se pueden realizar pequeñas charlas educativas, procurando que cada paciente comprenda las indicaciones, pueda resolver sus dudas y se sienta capaz de participar en su propio cuidado.

- Se recomienda a la coordinación de enfermería considerar la aplicación del plan de mejora propuesto, promoviendo la participación de todo el personal profesional de enfermería del servicio de emergencia. Además, realizar un seguimiento periódico de las actividades para identificar los aspectos que necesitan mejorar y contribuir a una mayor satisfacción de los pacientes.

BIBLIOGRAFÍA

1. Panagioti M, Khan K, Keers R, Abuzour A, Phipps D, Kontopantelis E, et al. Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: Systematic review and meta-analysis. The BMJ. 2020;366. doi:10.1136/BMJ.L4185 PubMed PMID: 31315828.
2. Ministerio de Salud Pública. https://www.salud.gob.ec/acciones-ejecutadas-por-el-msp-garantizan-el-respeto-a-los-derechos-humanos/ [Internet]. 2023 [citado el 7 de octubre de 2026]. Acciones ejecutadas por el MSP garantizan el respeto a los derechos humanos – Ministerio de Salud Pública. Disponible en: https://www.salud.gob.ec/acciones-ejecutadas-por-el-msp-garantizan-el-respeto-a-los-derechos-humanos/?utm_source=chatgpt.com
3. León L, Arévalo R. 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. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. el 16 de noviembre de 2023;4(5):620-633–620–633. doi:10.56712/LATAM.V4I5.1343
4. Ramírez S, Mesa I, Peña S, Ramírez A. Satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería: revisión sistemática. Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación. el 30 de diciembre de 2021;5(41):341–50. doi:10.29018/ISSN.2588-1000VOL5ISS41.2021PP341-350
5. Alasiri A, Alotaibi S, Schussler E. Patient satisfaction among Saudi academic hospitals: a systematic review. BMJ Open. el 20 de mayo de 2024;14(5):e081185. doi:10.1136/BMJOPEN-2023-081185 PubMed PMID: 38772587.

6. Koy V, Yunibhand J, Angsuroch Y, Turale S, Rojnawee S. Registered nurses' perceptions of factors influencing nursing care quality: A structural equation modeling study. Nurs Health Sci. el 1 de marzo de 2020;22(1):91–8. doi:10.1111/NHS.12653, PubMed PMID: 31609049.

7. Dawson AZ, Hawks L, Walker RJ, Egede LE. Differential Effect of Patient- and Provider-Level Factors on Patient Satisfaction Scores in Academic General Internal Medicine Clinics. J Gen Intern Med. el 1 de septiembre de 2024;39(12):2261–7. doi:10.1007/S11606-024-08648-3, PubMed PMID: 38302814.

8. Wardah, Usman S, Wardani E. An Evaluation of Patient Satisfaction with Nursing Care: A Qualitative Study in an Indonesian Hospital. Ethiop J Health Sci. el 1 de noviembre de 2020;30(6):1011–6. doi:10.4314/EJHS.V30I6.20 PubMed PMID: 33883847.

9. Rodríguez R, Arevalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. el 20 de febrero de 2023;7(1):5045–59. doi:10.37811/CL_RCM.V7I1.4815

10. Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. Repositorio Institucional - UCV [Internet]. 2021 [citado el 7 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60319

11. Lima G, Carriel K, Calero M. La satisfacción del usuario externo en tiempo de espera en el servicio de emergencia del Hospital General IESS de Milagro – Ecuador. Más Vita. el 29 de agosto de 2020;2(2):31–41. doi:10.47606/ACVEN/MV0008

12. León E. Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de Enfermería del Centro de Salud N° 1 de la ciudad de Ibarra. Repositorio de la Universidad Estatal

de Milagro [Internet]. 2020 [citado el 25 de abril de 2025]. Disponible en: https://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/5406

13. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open. el 1 de abril de 2019;6(2):535. doi:10.1002/NOP2.237 PubMed PMID: 30918704.

14. Requelme JFZ, Lino SCA, Preciado AMS, Yanza CYM, Alburqueque EBJ, Galarza FMF, et al. Cuidado Humanizado: La Esencia de la Enfermería. Repositorio MAWIL. el 6 de febrero de 2025. doi:10.26820/978-9942-654-81-6

15. Naciones Unidas. Internet [Internet]. 2015 [citado el 8 de octubre de 2026]. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Disponible en: https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/health/

16. Obaidi A, Rahmani A, Khader Y, Negarandeh R. Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality and Its Related Factors: A Cross-Sectional Study. Florence Nightingale J Nurs. el 22 de septiembre de 2025;33(1):1–10. doi:10.5152/FNJN.2025.24144

17. Jimenez Callirgos JA, Torres Saavedra GV. Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de Salud de Cajamarca, 2025 [Internet]. el 5 de enero de 2026 [citado el 9 de octubre de 2026]. Disponible en: http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/16709

18. Condori Huanca LE. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del IREN Sur Arequipa, 2025 [Internet]. Universidad Católica de Santa María; 2025 [citado el 9 de octubre de 2026]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.12920/16289

19. Quispe D, Romaní K, Reátegui T, Montalvo Y. Experiencia y satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería en el servicio de emergencias. Enfermería: Cuidados Humanizados. el 8 de noviembre de 2024;13(2):e3991–e3991. doi:10.22235/ECH.V13I2.3991

20. Científica Multidisciplinar R, Freire Heredia YM, Marcelo I, Mosquera D. Calidad de atención de enfermería y satisfacción percibida de los usuarios de un Hospital General en el Ecuador. SAGA: Revista Científica Multidisciplinar. el 10 de marzo de 2026;3(1):361–89. doi:10.63415/SAGA.V3I1.353

21. Narciza L, Briones Bermeo P, Liricis L, Loor YZ, Delia L, Bravo Bonoso G, et al. Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. Revista Científica Higía de la Salud. el 31 de diciembre de 2024;11(2):2024–36. doi:10.37117/HIGIA.V11I2.1093

22. Pozo C. Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del centro de salud Las Piñas. Milagro 2021 [Internet]. el 15 de noviembre de 2021 [citado el 7 de noviembre de 2024]. Disponible en: https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478

23. Inostroza-Cisternas VP, Cabello-Montero NA, Guijuelos-Lefenda YDG, Inostroza-Cisternas VP, Cabello-Montero NA, Guijuelos-Lefenda YDG. Cuidados perdidos de enfermería. Revisión sistemática. ARS medica (Santiago). el 24 de septiembre de 2024;49(3):62–70. doi:10.11565/ARSMED.V49I3.2056

24. Hoyos JB. El cuidado: una capacidad en el desarrollo ético humano. Meridiano - Revista Colombiana de Salud Mental. el 31 de julio de 2023;2(1):51–7. doi:10.26852/28059107.626

25. Herrera J, Villagómez M. El significado del cuidado de la salud como resultado de la interacción social. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. el 1 de enero de 2023;9(2):197–205. doi:10.35383/CIETNA.V9I2.765

26. Mancera-Guzmán CL, Seguanes-Diaz CC, Cuéllar-Arboleda J, Mancera-Guzmán CL, Seguanes-Diaz CC, Cuéllar-Arboleda J. Bioética y humanización del cuidado: Un

enfoque para la atención orientada en el individuo. Apuntes de Bioética. el 27 de junio de 2025;8(1):AdB1247. doi:10.35383/APUNTES.V8I1.1247

27. Navarrete Romero ES, Salvatierra Chica RJ, Pionce Quimis ML, Pin Castro BV. El cuidado humanizado basado en valores. RECIMUNDO. el 28 de octubre de 2023;7(4):29–37. doi:10.26820/RECIMUNDO/7.(4).OCT.2023.29-37

28. Andrade L, Bustamante S, Viris M, Noboa J. Retos y desafíos de enfermería en la actualidad. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud y Vida. el 1 de julio de 2023;7(14):41–53. doi:10.35381/S.V.V7I14.2525

29. Rojas Aira DC. Prácticas seguras de prevención de eventos adversos en emergencia: intervención para su adherencia. Revista Enfermería Herediana. el 5 de agosto de 2024;17:e5829. doi:10.20453/RENH.V17I.2024.5829

30. Afonso S da R, Padilha MI, Elizondo NR, Vesco SPD, Morera JAC, Neves VR, et al. Jean Watson's Theory of Human Caring and its Applicability in Nursing Care and Education: An Integrative Review. Enfermería Actual de Costa Rica. el 17 de noviembre de 2025;48(48). doi:10.15517/ED3HTV17

31. Mendoza Pérez L, Llanas Olmos E, Chavarría Acevedo F, Valero Salazar R, García Ruíz I, Martínez Padrón HY, et al. Satisfacción, trato digno del usuario de los servicios de salud en un hospital de México. Horizonte sanitario. el 14 de octubre de 2025;24(2):545–55. doi:10.19136/HS.A24.2.5910

32. García-Galicia A, Bautista-Soto E, Montiel-Jarquín ÁJ, Hernández-Díaz JM, Montes-Alvarado MA, López-García D, et al. Validación de una escala rápida de satisfacción en el procedimiento anestésico. Rev Med Inst Mex Seguro Soc. el 2 de septiembre de 2024;62(5):e6131–e6131. doi:10.5281/ZENODO.12667986 PubMed PMID: 39572013.

33. Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD, Huaman-Carhuas L, Melo-Flores CM, Gutiérrez-Carranza MD. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. Enfermería Nefrológica. el 30 de junio de 2023;26(2):159–66. doi:10.37551/S2254-28842023016

34. Armas K, Arroyo E, Armas M, Rodríguez R. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía. el 15 de enero de 2024;9(1):218–27. doi:10.35381/R.K.V9I1.3686

35. Arévalo Y, Chisag M, Abril R. Gestión del cuidado enfermero y su rol en las prácticas preprofesionales. MQRInvestigar. el 7 de septiembre de 2023;7(3):3561–88. doi:10.56048/MQR20225.7.3.2023.3561-3588

36. Castillo L, Delgado G, Briones B, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud y Vida. 2023;7(13):40–9. doi:10.35381/S.V.V7I13.2417

37. Correia P, Bernardes RA, Caldeira S. Instruments for Assessing Nursing Care Quality: A Scoping Review. Nurs Rep. el 1 de septiembre de 2025;15(9):342. doi:10.3390/NURSREP15090342/S1

38. Vílchez Fernández KJStephanie, Seclén Quiroz LCecilia. Comunicación asertiva y percepción del cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en emergencia, Hospital Referencial Ferreñafe, Lambayeque - 2024.

39. Kefyalew M, Gidey U, Azazh A, Kaki M, Mesfin N. Reducing the length of stay of cardiac patients in the Adult Emergency department by using a Quality improvement framework. Int Emerg Nurs. el 1 de noviembre de 2023;71. doi:10.1016/j.ienj.2023.101368 PubMed PMID: 37864950.

40. Angélica L, Marcillo AA. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. el 6 de enero de 2023;7(6):5034–50. doi:10.37811/CL_RCM.V7I6.9058

41. Villareal G, Cecilia C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado. el 1 de mayo de 2020;16(2):108–19. doi:10.22463/17949831.1615

42. Barrientos L, Ávila M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital de complejidad III – 2021 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2022 [citado el 7 de mayo de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13053/6268

43. Sevilla Rodríguez CM, Cruz Gavilánez MT. Plan de mejora de la calidad del cuidado enfermero, en pacientes que ingresan al Centro Quirúrgico del Hospital Homero Castanier Crespo de la ciudad de Azogues, 2024 [Internet]. 2024 [citado el 9 de octubre de 2026]. Disponible en: http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/16257

44. Sampieri R, Collado C, Lucio P. Metodología de la investigación. Metodología de la investigación [Internet]. 2014 [citado el 17 de mayo de 2025];91. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008&info=resumen&idioma=SPA

45. Sepúlveda G. Estudio piloto de la validación del cuestionario "Care–Q" en versión al español en población colombiana. Revista Colombiana de Enfermería. el 19 de agosto de 2016;4(4):8. doi:10.18270/RCE.V4I4.1408

46. Siurana Aparisi JC. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas. 2010;(22). doi:10.4067/s0718-92732010000100006

47. Inicio - Censo Ecuador [Internet]. [citado el 9 de julio de 2025]. Disponible en: https://www.censoecuador.gob.ec/

48. Castro Montenegro DA, Chamorro Cabrera EY, Rosado Onofre LM, Miranda Gámez LE. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Revista Criterios, ISSN-e 2256-1161, ISSN 0121-8670, Vol 28, Nº 1, 2021 (Ejemplar dedicado a: Revista Criterios-Enero-Junio), págs 196-218. 2021;28(1):196–218. doi:10.31948/rev.criterios/28.1-art9

49. Palazin L. Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de emergencia de un Hospital Público de Lima, 2024 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2024 [citado el 25 de abril de 2025]. Disponible en: https://hdl.handle.net/20.500.13053/11148

50. Alcázar A. Rol de enfermería en los servicios de emergencias. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2024;7(6). doi:10.37811/cl_rcm.v7i6.9058

51. Cortez M. Percepción del Cuidado de Enfermería Humanizado en pacientes del área de emergencias del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. Revista Científica Hallazgos21. el 19 de julio de 2022;7(2):176–88. doi:10.69890/hallazgos21.v7i2.575

52. Welti C, Ramírez A. Conocimiento sociodemográfico y respuesta institucional a una pandemia. El caso de México. Papeles de población, ISSN 2448-7147, ISSN-e 1405-7425, Vol 27, Nº 107, 2021 (Ejemplar dedicado a: Papeles de Población), págs 41-101 [Internet]. 2021 [citado el 17 de mayo de 2025];27(107):41–101. Disponible en: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873235&info=resumen&idioma=SPA

53. Coronado B. Satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. Repositorio Institucional Universidad Peruana Cayetano Heredia [Internet]. 2023 [citado el 26 de octubre de 2024];(Satisfacción del paciente acerca del cuidado de enfermería en el servicio de emergencia). Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/14179

ANEXOS

Anexo 1: Consentimiento informado

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

- Acepto
- No acepto

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

Si usted desea ser parte de la investigación, le solicito que por favor coloque su firma:

Firma: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

Si usted desea ser parte de la investigación, le solicito que por favor coloque su firma:

Firma:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

Si usted desea ser parte de la investigación, le solicito que por favor coloque su firma:

Firma: _____

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

Si usted desea ser parte de la investigación, le solicito que por favor coloque su firma:

Firma: 

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

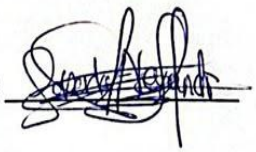
Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

Si usted desea ser parte de la investigación, le solicito que por favor coloque su firma:

Firma: 

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Yo, Deysi Pamela Chandi Morales, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Técnica del Norte, estoy realizando una investigación titulada "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025" con el propósito de determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia.

Por consiguiente, solicito de la manera más comedida y respetuosa, autorice el presente documento, su participación en este estudio de forma libre y voluntaria. Su participación no conlleva ningún riesgo y se garantiza que sus aportes serán manejados con absoluta discreción y de forma anónima, tendrán un uso y destino exclusivamente académico y científico. Cabe indicar que, el participante no recibirá ningún beneficio o compensación económica por su contribución, más sin embargo contribuirá a la obtención de datos que servirán para buscar estrategias que coadyuven a fortalecer la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería y así elevar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de emergencia.

Si tiene alguna pregunta sobre esta investigación, se puede comunicar con la investigadora Srta: Deysi Chandi C.I. 1004513493 Telf: 0963139602, email: dpchandim@utn.edu.ec

Si usted desea ser parte de la investigación, le solicito que por favor coloque su firma:

Firma: 

Anexo 2: Cuestionario

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA



Tema: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025.

Instrumento: Ficha sociodemográfica

Instrucciones: Por favor responda todas las preguntas marcando la opción que corresponda a su situación actual.

La información proporcionada es confidencial y será utilizada únicamente con fines académicos.

1. **¿Cuántos años cumplidos tiene?** _____

2. **¿Cuál es su sexo?**
   - Masculino
   - Femenino

3. **¿Cuál es su estado civil?**
   - Soltero/a
   - Casado/a

- Divorciado/a
- Viudo/a

4. ¿Cuál es el nivel de estudios más alto que ha completado?

- Ninguna
- Primaria
- Secundaria
- Superior

5. ¿Cómo se autoidentifica?

- Mestizo
- Indígena
- Afroecuatoriano
- Blanco
- Kichwa
- Shuar
- Huaorani
- Achuar

Anexo 3: Instrumento

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA DE ENFERMERÍA

Tema: "Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025"

Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025.

INSTRUMENTO: CARE-Q (Calidad del cuidado) está conformado por 46 ítems, es un cuestionario tipo Likert. El instrumento está dividido a su vez en 6 dimensiones, que son: Accesibilidad: 5 ítems, Explica y facilita: 5 ítems, Conforta: 9 ítems, Se anticipa: 10 ítems, Relación de confianza: 9 ítems, Monitoreo y seguimiento: 8 ítems.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione la opción que mejor refleje su experiencia. La escala se presenta de la siguiente manera: 1=Nunca, 2=A veces, 3=Casi siempre, 4=Siempre.

ES ACCESIBLE	**Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
	1	**2**	**3**	**4**
1. Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
2. Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3. Visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4. Responde rápidamente a su llamado.				
5. Le pide que le llame si usted se siente mal.				
EXPLICA Y FACILITA	**Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
	1	**2**	**3**	**4**
6. Le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7. Le da información clara y precisa sobre su situación actual de salud.				
8. Le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				

9. Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10. Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
CONFORTA	**Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
	1	**2**	**3**	**4**
11. Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13. Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14. Es alegre.				
15. Se sienta con usted para entablar una conversación.				
16. Establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17. Lo escucha con atención.				
18. Habla con usted amablemente.				
19. Involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA	**Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
	1	**2**	**3**	**4**
20. Le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21. Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad el personal de enfermería acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23. Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24. Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25. Cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26. Continúa interesado en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				

27. Le ayuda a establecer metas razonables.				
28. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29. Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				
MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	**Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
	1	**2**	**3**	**4**
30. Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31. Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32. Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33. Lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34. Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35. Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36. Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37. Identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38. Se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	**Nunca**	**A veces**	**Casi Siempre**	**Siempre**
	1	**2**	**3**	**4**
39. El uniforme y carnet que porta el personal de enfermería le caracteriza como tal.				
40. Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41. Es organizada en la realización de su trabajo.				
42. Realiza los procedimientos con seguridad.				
43. El personal de enfermería es calmado.				
44. Le proporciona buen cuidado físico.				

45. Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46. Identifica cuando es necesario llamar al médico.				

Anexo 4. Matriz de operacionalización de variables

Objetivo 1: Caracterizar socidemográficamente a la población de estudio.

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala	Ítem	Tipo de variable	Técnica
Características sociodemográficas	Son un conjunto de características biológicas, socioeconómicos culturales que están presentes en la población sujeta al estudio (52).	Edad	Número de años completos transcurridos desde el nacimiento.	Años cumplidos	Numérica	¿Cuántos años cumplidos tiene?	Cuantitativa ordinal	Cuestionario
		Sexo	Características biológicas y fisiológicas que definen a los hombres y mujeres.	Observación del fenotipo	1.Hombre 2.Mujer	¿A qué genero pertenece?	Cualitativa nominal	
		Estado civil	Legalización a través de su inscripción en el registro civil del estado conyugal.	Condición jurídica	1.Soltero/a 2.Casado/a 3.Divorciado/a 4.Viudo/a	¿Cuál es su estado civil?	Cualitativa nominal	
		Nivel académico	Nivel más alto de instrucción que alcanzo el paciente, en el sistema de educación formal.	Máximo nivel de estudios completado	1. Educación General Básica 2. Bachillerato General Unificado 3. Educación Superior 4.Ninguno	¿Cuál es el nivel de estudios más alto que ha completado?	Cualitativa ordinal	
		Autoidentificación étnica	Autoidentificación de una persona como parte de un grupo étnico en específico.	Etnia	1.Mestizo 2.Indígena 3.Afroecuatoriano 4.Blanco 5.Kichwa 6.Shuar 7.Huaorani 8.Achuar	¿Cómo se autoidentifica?	Cualitativa nominal	

Objetivo 2: Identificar el nivel de satisfacción del paciente en relación con el cuidado enfermero en la escala CARE Q.

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Definición Operacional	Indicador	Escala	Ítem	Tipo de variable	Técnica
Satisfacción del paciente	Grado de percepción de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería (53).	Accesibilidad	Disponibilidad del personal de enfermería para atender y responder a los requerimientos del paciente.	Facilidad de contacto, disponibilidad, respuesta inmediata.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	1. Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos. 2. Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. 3.Visita con frecuencia para verificar su estado de salud. 4.Responde rápidamente a su llamado. 5. Le pide que la llame si usted se siente mal.	Cualitativa ordinal	Cuestionario CARE-Q Caring Assessment (Evaluación del Cuidado)
		Explica y facilita	Capacidad del personal de enfermería para proporcionar información clara y útil al paciente.	Claridad en la información, orientación durante la atención, resolución de dudas.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	6. Le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. 7. Le da información clara y precisa sobre su situación actual. 8. Le enseña cómo cuidarse a usted mismo. 9. Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. 10. Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	Cualitativa ordinal	

		Conforta	Habilidad para brindar apoyo emocional y físico, generando confianza y bienestar.	Trato humanizado, empatía, apoyo emocional, contención en situaciones difíciles.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	11. Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. 12. Le motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. 13. Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. 14. Es alegre. 15. Se sienta con usted para entablar una conversación. 16. Establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. 17. Lo escucha con atención. 18. Habla con usted amablemente. 19. Involucra a su familia en su cuidado.	Cualitativa ordinal	
						20. Le presta mayor atención en las horas de la noche. 21. Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. 22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad el personal de enfermería acuerda con usted un nuevo plan de intervención.		

		Se anticipa	Capacidad del personal para adelantarse a las necesidades del paciente.	Prevención de molestias, atención oportuna, proactividad.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	23. Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. 24. Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. 25. Cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted. 26. Continúa interesado en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. 27. Le ayuda a establecer metas razonables. 28. Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud. 29. Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	Cualitativa ordinal	
		Mantiene relación de confianza	Establecimiento de una relación respetuosa y empática entre paciente y	Respeto, privacidad, comunicación efectiva, trato digno.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	30. Le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación. 31. Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	Cualitativa ordinal	

			personal de enfermería.			32. Lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud. 33. Lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor. 34. Es amistosa y agradable con sus familiares y allegados. 35. Le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento. 36. Mantiene un acercamiento respetuoso con usted. 37. Identifica y lo trata a usted como una persona individual. 38. Se identifica y se presenta ante usted.		
		Monitorea y hace seguimiento	Observación continua del estado del paciente y seguimiento a su evolución.	Evaluación constante, control de signos vitales, respuesta ante cambios.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	39. El uniforme y carnet que porta el personal de enfermería le caracteriza como tal. 40. Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. 41. Es organizada en la realización de su trabajo. 42. Realiza los procedimientos con seguridad. 43. El personal de enfermería es calmado.	Cualitativa ordinal	

						44. Le proporciona buen cuidado físico. 45. Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. 46. Identifica cuando es necesario llamar al médico.		

Objetivo 3: Categorizar la satisfacción de los pacientes, según la dimensión más afectada de la escala CARE Q.

Variables	**Definición conceptual**	**Dimensión**	**Definición Operacional**	**Indicador**	**Escala**	**Ítem**	**Tipo de variable**	**Ténica**
Satisfacción del paciente	Grado de percepción de los cuidados proporcionados por el personal de enfermería (53).	**Dimensión 2.** Explica y facilita	Capacidad del personal de enfermería para proporcionar información clara y útil al paciente.	Claridad en la información, orientación durante la atención, resolución de dudas.	Escala Likert Nunca (1) A veces (2) Casi Siempre (3) Siempre (4)	6. Le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. 7. Le da información clara y precisa sobre su situación actual. 8. Le enseña cómo cuidarse a usted mismo. 9. Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite. 10. Es honesta con usted en cuanto a su condición médica.	Cualitativa ordinal	Cuestionario CARE-Q Caring Assessment (Evaluación del Cuidado)

Anexo 5. Resolución

Resolución Nro. 0106-HCD-FCCSS-2025

El Honorable Consejo Directivo la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, en sesión ordinaria realizada del 30 de mayo de 2025, considerando;

Que el Art. 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución".

Que el Art. 350 de la Constitución indica: "El sistema de educación superior tiene como finalidad la formación académica y profesional con visión científica y humanista; la investigación científica y tecnológica; la innovación, promoción, desarrollo y difusión de los saberes y las culturas; la construcción de soluciones para los problemas del país, en relación con los objetivos del régimen de desarrollo".

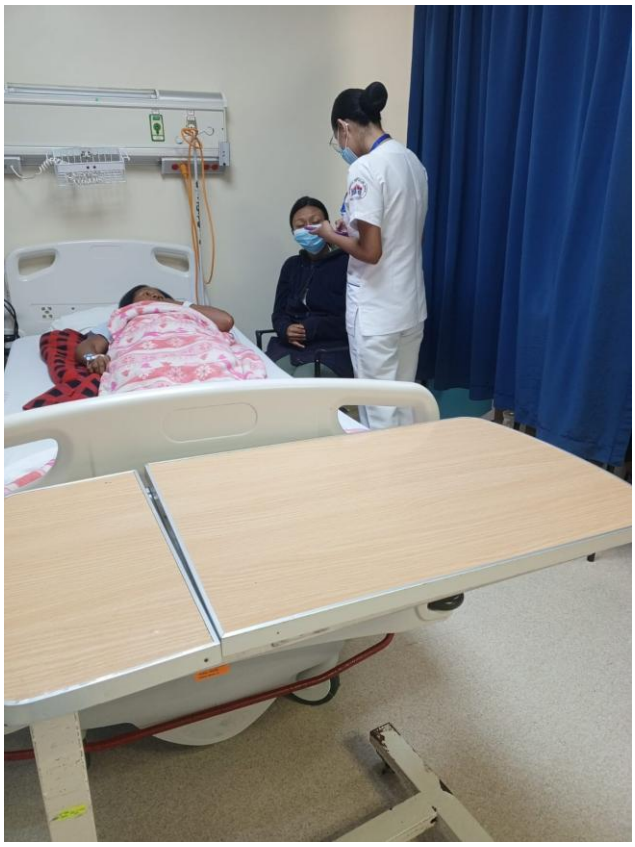
Que el Art. 355 de la Carta Magna, señala: "El Estado reconocerá a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa, financiera y orgánica, acorde con los objetivos del régimen de desarrollo y los principios establecidos en la Constitución (…)".
Que, el Art. 17 de la LOES, señala: "El Estado reconoce a las universidades y escuelas politécnicas autonomía académica, administrativa financiera y orgánica, acorde a los principios establecidos en la Constitución de la Republica (…)".

Que, mediante Resolución Nro. 0032-HCD-FCCSS-2025, adoptada por el Honorable Consejo Directivo la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte, en sesión ordinaria realizada el 21 de febrero de 2025, se resolvió: *"Aprobar los Planes de Trabajo de Integración Curricular, a los señores estudiantes de la Carrera de Enfermería; y, designar a los docentes a cumplir como Directores y Asesores, de los estudiantes detallados a continuación: (). Notificar a la Coordinación de la Carrera de Enfermería, para los fines pertinentes. 3. Desde Secretaría de Carrera, se proceda con la notificación a los señores estudiantes y señores docentes directores y asesores de los Planes de trabajos de integración curricular. (...)"*

Que, mediante memorando nro. UTN-FCS-SD-2025-0193-M, de 20 de mayo de 2025, suscrito por la MSc. Katherine Esparza, Subdecana (E) de la Facultad, dirigido al Mg. Widmark Báez Morales MD., Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud, señala: *"ASUNTO: Enfermería – Solicitud cambio de tema de Plan de Trabajos de Integración Curricular señores Estudiantes. Con base a Memorando nro. UTN-FCS-CAE 2025- 0019-M, suscrito por la Magister Viviana Espinel, Coordinadora Carrera Enfermería. La Comisión Asesora de la Carrera de Enfermería en sesión ordinaria del 19 de mayo de 2025, revisó y analizó solicitudes presentadas sobre cambios en el lugar de la investigación de los planes de trabajo de Integración Curricular, se sugiere solicitar aprobar los cambios solicitados*

Bienestar espiritual en los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra, 2025.	Bienestar espiritual en los profesionales de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025.	Cangás Karla Yuliana Ximena Tapia, Directora Lorena Acosta. Asesora
Nivel de bienestar espiritual en pacientes renales crónicos hemodializados, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2025.	Nivel de bienestar espiritual en pacientes renales crónicos hemodializados, Hospital Marco Vinicio Iza, Lago Agrio 2025.	Castillo Quelal Ruth Lorena Acosta, Directora Ximena Tapia, Asesora
Afrontamiento y adaptación de las madres de recién nacidos ingresados en la UCIN, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2025.	Afrontamiento y adaptación de las madres de recién nacidos ingresados en la UCIN, Hospital José María Velasco Ibarra, Tena 2025.	Bonilla Morales Zoe Ximena Vásquez, Directora María Fernanda Valle, Asesora
Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del	Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero en el servicio de emergencia del	Chandy Morales Deysi

Anexo 6. Archivos Fotográficos







Anexo 7. Plan de mejora del cuidado enfermero

Servicio de Emergencia del Hospital General José María Velasco Ibarra
Propuesta basada en los resultados de la escala CARE-Q

1. ¿Por qué se propone este plan?

Los resultados de la escala CARE-Q muestran que la satisfacción de los pacientes fue alta en las dimensiones. Sin embargo, algunas respuestas indican que se puede mejorar la rapidez para atender los llamados, la información sobre recursos de apoyo, el tiempo para conversar con el paciente, su participación en las decisiones y la orientación a los familiares. Por ello, se proponen acciones que pueden incorporarse al cuidado diario.

2. Objetivo general

Mejorar la atención y la comunicación que brinda el profesional de enfermería a los pacientes del servicio de emergencia, tomando en cuenta los aspectos menos valorados en la encuesta CARE-Q.

3. Objetivos específicos

- Mejorar la respuesta a los llamados y la verificación periódica del estado de los pacientes.
- Facilitar información comprensible sobre autocuidado, seguimiento y recursos de apoyo.
- Promover el diálogo, la escucha y la participación del paciente en las decisiones sobre su atención.
- Favorecer la orientación a los familiares sobre los cuidados que pueden realizar de manera segura.

4. Prioridades identificadas en los resultados

Dimensión	Hallazgo que orienta la mejora
Accesibilidad	Solo la mitad (53.1%) señala que el personal de enfermería siempre los visita para verificar su estado e (54.7%) indica que siempre responde rápidamente a sus llamados.
Explica y facilita	Casi la mitad (45.3%) señala que solo a veces recibe información sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.

Dimensión	Hallazgo que orienta la mejora
Conforta	Más de la mitad (53.3%) señala que solo a veces la enfermera se sienta a conversar con ellos, mientras que una mínima parte (18.8%) manifiesta que nunca lo hace.
Se anticipa	Un pequeño porcentaje (20.3%) señala que solo a veces recibe ayuda para establecer metas razonables y (6.2%) se acuerda un nuevo plan de cuidado cuando se siente agobiado.
Confianza	Un pequeño porcentaje (15.6%) señala que solo a veces es incluido en la planificación de su cuidado y (6.2%) recibe motivación para realizar preguntas al médico.
Monitoreo y seguimiento	Una pequeña parte (26.6%) señala que casi siempre se brinda orientación a sus familiares

5. Actividades propuestas

Dimensión / aspecto	¿Qué hará enfermería?	¿Cuándo?	¿Cómo comprobarlo?
Accesibilidad	Acercarse al paciente cuando sea posible, preguntar cómo se siente y responder a sus llamados según la urgencia de sus necesidades.	Durante cada turno	Pacientes que refieren recibir respuesta oportuna.
Explica y facilita	Explicar con palabras sencillas los cuidados indicados y, cuando corresponda, informar sobre los servicios o grupos de apoyo disponibles.	Durante la atención y antes del alta	Pacientes que comprenden las indicaciones recibidas.
Mantiene relación de confianza	Animar al paciente a expresar sus dudas y formular preguntas al médico; escucharlo con respeto y considerar sus opiniones en los cuidados de enfermería.	Durante la atención	Pacientes que refieren sentirse escuchados y poder expresar sus dudas.
Conforta	Dedicar unos minutos, cuando la atención lo permita, a escuchar las preocupaciones del paciente y responder con amabilidad.	Durante cada turno	Pacientes que refieren sentirse escuchados.
Se anticipa	Conversar con el paciente sobre sus preocupaciones y acordar metas sencillas de cuidado, según su estado de salud.	Durante la planificación de los cuidados	Pacientes que refieren participar en la planificación de sus cuidados.

Monitoreo y seguimiento	Explicar al familiar los cuidados que puede apoyar, verificar que haya comprendido y aclarar sus preguntas, respetando la voluntad del paciente.	Cuando corresponda y antes del alta	Familiares orientados sobre los cuidados indicados.

6. Seguimiento y evaluación

Se propone que la coordinadora de enfermería revise una vez por semana, durante cuatro semanas, cómo se aplican las actividades en el servicio. La revisión estará enfocada en el cumplimiento general del plan y no en calificar individualmente a los profesionales. Se utilizará la siguiente lista de verificación durante la atención habitual.

Fecha:_____ Semana: _____ Turno observado: _____

Dimensión	Pregunta de verificación	Sí	No	N/O
Accesibilidad	¿Se verifica el estado de los pacientes y se responde a sus llamados según su necesidad?			
Explica y facilita	¿Se explican los cuidados y, cuando corresponde, los recursos de apoyo disponibles?			
Conforta	¿Se escuchan las preocupaciones de los pacientes?			
Se anticipa	¿Se considera la opinión del paciente al planificar sus cuidados?			
Mantiene relación de confianza	¿Se anima a los pacientes a expresar sus dudas y preguntas?			
Monitorea y hace seguimiento	¿Se orienta a los familiares autorizados sobre los cuidados que pueden apoyar?			

N/O = No observado: se utiliza cuando no hubo oportunidad de verificar la actividad.

Observaciones: _____

Al finalizar las cuatro semanas, la coordinación de enfermería revisará cuáles actividades se observaron con mayor frecuencia y cuáles necesitan más atención. Cuando sea posible, podrá comentar los resultados generales con el equipo de enfermería y acordar ajustes para el trabajo diario.

7. Responsables y recursos

Las actividades están dirigidas a todos los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital General José María Velasco Ibarra. Para realizarlas se utilizarán hojas o formatos digitales de registro y los materiales educativos disponibles, sin requerir un presupuesto adicional.

8. Resultado esperado

Se espera mejorar la experiencia de los pacientes en los puntos donde se identificaron respuestas menos favorables, especialmente la oportunidad de recibir información, ser escuchados y participar en su cuidado.