

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

UNIDAD DE POSGRADO



TESIS

Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de Salud de Cajamarca, 2025

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL
EN ÁREA DEL CUIDADO A LA PERSONA ENFERMERA (o) ESPECIALISTA EN
EMERGENCIA Y DESASTRES CON MENCIÓN EN CUIDADOS
HOSPITALARIOS**

Autores:

Lic. Enf. Jimenez Callirgos Javier Alexander

Lic. Enf. Torres Saavedra Grace Virginia.

Asesora:

Dra. Fanning Balarezo María Margarita

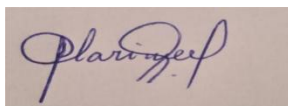
Lambayeque, Perú

2026

TESIS APROBADA POR LOS MIEMBROS DEL JURADO



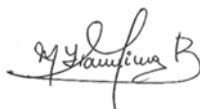
Dra. Vallejos Sosa, Tomasa
CODIGO ORCID 000000271320330
Presidente del jurado



Dra. Díaz Olano, Clarivel de Fátima
Secretaria de jurado



Mg. Cieza Maldonado, Dora violeta
Vocal de jurado



Dra. Fanning Balarezo, María Margarita
Asesora

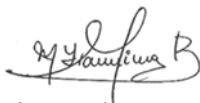
CONSTANCIA DE VERIFICACION DE ORIGINALIDAD

Yo, María Margarita Fanning Balarezo, usuario revisor del documento titulado: “Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de Salud de Cajamarca, 2025”. Cuyos autores son: Lic. Enf. Jimenez Callirgos Javier Alexander y Lic. Enf. Torres Saavedra Grace Virginia, identificados con documento de identidad N°27683122 y, N°45152762”, declaro que la evaluación realizada por el programa informático, reporta un porcentaje de similitud de 19...% y cumple con los parámetros establecidos respecto a la escritura con inteligencia artificial generativa, verificable en el resumen del reporte automatizado de similitudes que se acompaña.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas dentro del porcentaje de similitud permitido no constituyen plagio y que el documento cumple con la integridad científica y con las normas para el uso de citas y referencias establecidas en los protocolos respectivos.

Se cumple con adjuntar el Recibido Digital a efectos de la trazabilidad respectiva del proceso.

Lambayeque 16 de enero del 2026



Dra. Fanning Balarezo María Margarita

DNI. 16450150

Asesora

Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de Salud de Cajamarca, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

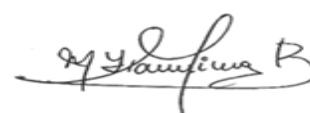
1	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Cajamarca Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.unc.edu.pe

Dra. Fanning Balarezo María Margarita

DNI. 16450150
Asesora

8	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %
15	editorial.inudi.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	libros.cidepro.org Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unal.edu.co Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Dra. Fanning Balarezo María Margarita

DNI. 16450150
Asesora

		<1 %
20	Ormachea Valdez, Buenaventura. "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de usuarios en servicios de emergencia de hospitales II-2 de la Región de Puno, 2019.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
21	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
23	rest-dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
24	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Instituto Reyna de las Américas Trabajo del estudiante	<1 %
26	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

M. Fanning Balarezo <1 %

Dra. Fanning Balarezo María Margarita

DNI. 16450150
Asesora

29 www.coursehero.com <1 %
Fuente de Internet

30 Submitted to uncedu <1 %
Trabajo del estudiante

31 Velásquez Carrasco, Ninia Hermelinda. <1 %
"Grado de satisfacción de las usuarias y la
calidad de atención brindada en el
consultorio de obstetricia. Centro de Salud
Progreso-Chimbote, 2021", Universidad
Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)
Publicación

32 repositorio.ucp.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas

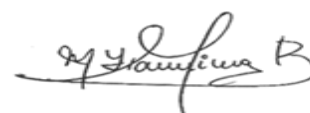
Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dra. Fanning Balarezo María Margarita

DNI. 16450150

Asesora



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Jiménez Callirgos Javier Alexander Torres Saavedra Grace Virgi...
Título del ejercicio: Quick Submit
Título de la entrega: Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en ...
Nombre del archivo: TESIS_JIMENEZ_-TORRES_1.docx
Tamaño del archivo: 1.58M
Total páginas: 59
Total de palabras: 11,313
Total de caracteres: 64,082
Fecha de entrega: 18-ene-2026 08:00a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2858738568



Dra. Fanning Balarezo María Margarita

DNI. 16450150

Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN

00171

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Acreditada con Resolución N° 110-2018-SINEACE/CODAFIP



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

Libro de Acta N° 04 Expediente N° 1596-V-2025-UNPAG-FE Folio N° 171
Licenciada: Jimenez Ballings Javier Alexander y Torres Saavedra Grace Virginia en la
Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo - Lambayeque, a las 12:30
horas del día 05 Enero 2026, Los señores Miembros del Jurado designados
mediante Resolución N° 086-2025-UNPAG-FE-D
PRESIDENTE: Dra. Tomasa Vallijo Sosa
SECRETARIO: Dra. Clarivel de Fatima Diaz Olano
VOCAL: Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado

Encargados de recepcionar y dictaminar la Tesis titulada:
Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de Emergencia de dos Centros de Salud de Cajamarca, 2025
patrocinada por el profesor Dra. Maria Margaita Fanning Salazar

(a) Presentada por el (los) Licenciados (as):
Jimenez Ballings Javier Alexander
Torres Saavedra Grace Virginia

Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional: Área del Cuidado a la Persona Enfermera (O) Especialista en Emergencias y Desastres con Mención en Cuidados Hospitalarios

Sustentada la Tesis, formuladas las Preguntas por parte de los señores Miembros del Jurado, dadas las respuestas y aclaraciones por el (los) sustentante (s) y el Patrocinador; el Jurado, después de deliberar, declaró Aprobado por, unanimidad, la tesis con el calificativo de: 1.8 (muy bueno) debiendo consignarse en los ejemplares del informe las sugerencias hechas en la sustentación.

Terminado el acto se levantó la presente Acta y para mayor constancia firman los que en ella intervinieron.

PRESIDENTE
Dra. Tomasa Vallijo Sosa

VOCAL
Mg. Dora Violeta Cieza Maldonado

SECRETARIO
Dra. Clarivel de Fatima Diaz Olano

PATROCINADOR
Dra. Maria Margaita Fanning Salazar

Fe. de Erratos: Por error se corrigio ferim de Produca alonate compoide a Patrocinador

DEDICATORIA

A Dios, por ser la fuente de fortaleza y sabiduría en cada periodo de este camino y nuestra guía constante.

A nuestros seres queridos, por su amor infinito y su apoyo constante durante este recorrido. Le agradecemos su paciencia, sus palabras de aliento en tiempos difíciles y la confianza que ha depositado en nosotros. Han sido la fuerza que nos ha impulsado a continuar avanzando, aun cuando las circunstancias se volvían difíciles.

A nuestros maestros, quienes nos enseñaron no sólo como profesionales, sino también como seres humanos con una dedicación a cuidar de los otros, con vocación y paciencia.

Y a cada paciente al que hemos tenido la oportunidad de atender en particular; su gratitud y confianza han fortalecido nuestro compromiso de servir y han otorgado sentido

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, especialmente a la Facultad de Enfermería por brindarnos una formación integral, necesaria para desarrollarnos como profesionales de enfermería.

A las docentes y asesores de tesis, por su guía, conocimientos y compromiso en cada revisión y orientación que hicieron posible la realización de cada trabajo.

A los profesionales del servicio de emergencia que colaboraron con esta investigación, por su disposición y aporte valioso.

A los usuarios que participaron en este estudio, gracias por su confianza y permitir conocer, a través de sus opiniones, el impacto del cuidado enfermero. Sus voces son la esencia de esta investigación.

INFORMACIÓN GENERAL

Título:

Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de Salud de Cajamarca, 2025.

Autores:

Lic. Enf. Jiménez Callirgos Javier Alexander
jjimenezca@unprg.edu.pe

Lic. Enf. Torres Saavedra Grace Virginia.
gtorressa@unprg.edu.pe

Asesora

Dra. María Margarita Fanning Balarezo
mfanning@unprg.edu.pe
CODIGO ORCID N°: 0000-0002-2666-4935

Línea de investigación:

Ciencias de la salud

Lugar:

Cajamarca

Duración estimada del proyecto:

Fecha de inicio: diciembre2024

Fecha de término: octubre 2025

ÍNDICE

	Pág.
Constancia de aprobación de originalidad de la tesis	4
Dedicatoria	4
Agradecimiento	4
Resumen	4
Abstract	4
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO I. DISEÑO TEÓRICO	
1.1. Antecedentes de investigación	8
1.2. Bases Teóricas	11
1.3. Bases conceptuales	12
1.4. Definición operacional de las variables.	17
1.5. Operacionalización de la variable.	18
CAPITULO II. DISEÑO METODOLÓGICO	20
2.1. Diseño de investigación	20
2.2. Población, muestra y muestreo	20
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.4. Procesamiento de la información	23
2.5. Aspectos éticos	23
CAPITULO III. RESULTADOS	25
CAPITULO IV. DISCUSIÓN	26
Conclusiones	26
Recomendaciones	26
Anexos	26
Anexo 1. Cuestionario	26
Anexo 2. Consentimiento informado	26
Anexo 3. Autorización	26
Anexo 4. Tablas estadísticas complementarios	26

RESUMEN

Objetivo: evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo con el cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca en mayo del 2025. **Método:** estudio cuantitativo, descriptivo y transversal, desarrollado con 110, usuarios atendidos en el servicio de emergencia de dos centros de salud. Se aplicó el cuestionario CARE Q, válido y confiable, que consta de 46 ítems para las seis dimensiones. **Resultado:** prevaleció el nivel de satisfacción medio en todas las dimensiones, en la que se destaca accesibilidad (56,4%), seguido de relación de confianza (53,6%) y anticipación (49,1%). Las dimensiones con porcentajes considerables que alcanzan satisfacción baja son: monitoreo y seguimiento (42,7%), explica y facilita y confort con 35,5% cada una. Los aspectos que deben mejorar están referidos a la demora en procedimientos, información sobre autocuidado, confort, comunicación y tiempo para que expresen sus sentimientos. **Conclusión:** La mayoría de usuarios externos presentaron una satisfacción media con el cuidado enfermero brindado en el servicio de emergencia, estos hallazgos obligan a implementar estrategias orientadas a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Palabras clave: Cuidados de enfermería; atención de calidad; satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the level of satisfaction of external users with the care provided by nursing staff in the emergency department of two health centers in Cajamarca in May 2025.

Method: A quantitative, descriptive, and cross-sectional study was carried out with 110 users treated in the emergency department of two health centers. The valid and reliable CARE Q questionnaire was applied, consisting of 46 items for the six dimensions.

Results: A medium level of satisfaction prevailed in all dimensions, with accessibility (56.4%), followed by trust (53.6%), and anticipation (49.1%). The dimensions with considerable percentages that reach low satisfaction are: monitoring and follow-up (42.7%), explains and facilitates, and comfort with 35.5% each. The aspects that need improvement are related to delays in procedures, information on self-care, comfort, communication, and time for users to express their feelings.

Conclusion: The majority of external users presented average satisfaction with the nursing care provided in the emergency department. These findings require the implementation of strategies aimed at improving service quality and user satisfaction.

Keywords: Nursing care; quality of care; patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

Asegurar y fomentar la calidad de la atención sanitaria en un mundo globalizado es un reto, para los servicios de salud y, por lo tanto, se constituye en una prioridad para el profesional de enfermería (1). En este escenario, la satisfacción del usuario externo es un indicador fundamental que permite detectar aspectos de mejora (2).

Diversas investigaciones revelan que el cuidado enfermero es insuficiente, ya que muchos de ellos se enfocan más en los procedimientos o técnicas que en brindar un cuidado centrado en el usuario, aumentando la crisis en las instituciones de salud por la creciente insatisfacción por parte de los usuarios (3,4).

Esta insatisfacción es aún mayor en los servicios de emergencia, que son áreas asistenciales que tienen la responsabilidad de brindar cuidados a las personas en situación de emergencia y urgencia y por lo general, se convierten en la primera puerta de entrada de los servicios de salud. En este servicio, el profesional de enfermería desempeña un papel primordial, por ello no solo requieren poseer conocimientos, sino también habilidades interpersonales y técnicas para brindar cuidados de calidad, que alivian el malestar, estabiliza el estado de salud y proporciona confort (5).

No obstante, en muchos centros de atención médica, los pacientes manifiestan insatisfacción por el cuidado recibido, lo cual puede empeorar su estado de salud. La OMS (6) estima que entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales en naciones con bajos ingresos están relacionadas con una atención insuficiente. Este problema contribuye de manera importante a que los pacientes estén muy insatisfechos, sobre todo cuando las limitaciones estructurales son más graves para los sistemas sanitarios.

En los últimos años, diversos hospitales a nivel internacional, han adoptado la evaluación de la satisfacción del usuario como una estrategia para optimizar la calidad del cuidado. Estos procesos

han permitido identificar problemáticas recurrentes como los tiempos de espera excesivos, la falta de medicamentos, la escasez de personal, así como deficiencias en la infraestructura destinada a la atención sanitaria (7,8). En este contexto, una parte significativa de los usuarios manifestaron insatisfacción, especialmente por demoras en la toma de signos vitales o en la administración de medicamentos, desinterés por parte del personal para escuchar las preocupaciones del paciente, así como una comunicación limitada respecto a los cuidados que deben seguir en casa, particularmente por parte del personal de enfermería (9).

Esta situación se muestra también en los servicios de emergencia; demoras extensas e infraestructuras limitadas, entre otras cosas, afectan la satisfacción del usuario (10). En estos servicios se necesita una respuesta rápida, adecuada y efectiva. No obstante, varios estudios realizados en Perú, reportan descontento con la atención; por falta de medicamentos, riñas internas percibidas, falta de comunicación con la enfermera, tratamiento no personalizado, hasta mala infraestructura (11 12).

En varias instituciones de salud del Perú se lleva a cabo una evaluación de la satisfacción del usuario externo; por medio de diferentes métodos, uno de los cuales se centra en la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería, que habitualmente es evaluado mediante indicadores. como accesibilidad, explicación, confort, anticipación, relación de confianza, monitoreo y seguimiento (13,14). Estos indicadores resultan ser muy importantes para mejorar el cuidado enfermero brindado al usuario externo que acude al servicio de emergencia de los diversos establecimientos de salud, en cualquiera de los niveles de atención.

Específicamente el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca, que tiene gran demanda de usuarios externos; con frecuencia manifiestan sentirse abandonados, con demora en la atención, limitaciones en la explicación de los procedimientos que deben seguir. Todo esto les ocasiona desconfianza, prefiriendo acudir a otros establecimientos de salud. Por lo descrito se investigó: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca en mayo del 2025?, con el objetivo de determinar el nivel satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca en mayo del 2025. Por lo tanto, los objetivos

específicos fueron identificar el nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la accesibilidad, explicación y facilitación, confort, anticipación, relación de confianza y el monitoreo y seguimiento realizado por el personal de enfermería en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca en el periodo antes citado.

Los descubrimientos hallados ofrecen información útil para enfermeros y también, para los administradores y líderes del sistema de salud. Estos resultados facilitan el identificar aspectos que los usuarios ven como deficientes en la institución, cosas que se podrían mejorar mediante ajustes en las condiciones institucionales impactando en la calidad del cuidado. La meta principal es promover una atención completa centrada en la persona, así fomentar mayor contentamiento entre quienes buscan atención en emergencias.

CAPÍTULO II: DISEÑO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de investigación

Internacionales

Echeverría et al. (15), en el 2024 en Ecuador, determinaron la calidad de la atención en el nivel de satisfacción de los usuarios externos en un centro de especialidades ubicado en Galápagos. Los resultados evidencian que el 59 % reportaron buena calidad de atención y con respecto a la satisfacción el 88,07 % se encuentra muy satisfecho, 8,97 % satisfecho. Concluyeron que existe correlación entre ambas variables, con un índice de correlación de 0.661 y un nivel de significancia < 001 .

Villamar et al. (16) en el 2023, en Ecuador describieron la satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia a lo largo de la pandemia por COVID-19, en dicho estudio se identificó que el 58,9 % de los participantes presentó un nivel general de insatisfacción. Las dimensiones que concentraron los mayores niveles de insatisfacción fueron la capacidad de respuesta y la fiabilidad del servicio. Por el contrario, los aspectos que generaron mayor satisfacción entre los usuarios fueron aquellos relacionados con la tangibilidad y la empatía del personal.

En Ecuador en el 2021 Leyes (17) identificó la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Centro de Salud tipo C de San Rafael, que evidenció que la atención fue de buena calidad para el 90% de los pacientes y que el 98% se mostró satisfecho de manera regular. Concluyeron que la calidad de atención el servicio de emergencia fue buena y una satisfacción regular.

Nacionales

En el 2024, Coronel y Rodrigo et al. (18) desarrollaron un estudio sobre la satisfacción respecto a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol, ubicado en Bagua Grande. Los resultados revelaron que la mayoría de

los usuarios reportó un nivel de satisfacción moderado (74 %), con puntuaciones específicas en las dimensiones técnica (65,5 %), interpersonal (61,0 %) y del entorno (52,5 %). Estos hallazgos indican que las expectativas de los pacientes en cuanto a recibir una atención oportuna, continua y con un enfoque humano no se ven completamente satisfechas.

En el año 2023, Sánchez (19) elaboró un estudio en el Hospital de Bagua centrado en el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente en el contexto del centro quirúrgico. Los resultados revelaron que el 54,5% de los participantes opinó que la atención se encontraba en un nivel medio. De igual modo, el 56,1 % calificó su satisfacción general también como moderada, particularmente en dimensiones clave como la relación de confianza y seguridad, la ética y el respeto, así como el tacto y la capacidad de escucha del profesional. El estudio concluyó que existe una relación entre el cuidado humanizado y la satisfacción del paciente, respaldada por una correlación de Spearman de 0.736, con un nivel de significancia estadística de $p = 0.000$.

En el año 2023, León y Arévalo (20) realizaron una investigación en el servicio de emergencia de un hospital en Lima, para analizar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por el equipo de enfermería. De acuerdo con las conclusiones, el 65,6 % de los encuestados se sintió satisfecho y el 69,9 % opinó que la atención de enfermería era buena. Con base en estos hallazgos, se estableció que existe una correlación positiva: si la calidad de atención del enfermero profesional mejora, los pacientes también están más satisfechos.

En el año 2022, Cavero et al (21) llevaron a cabo un estudio en el Hospital Regional de Huacho con el objetivo de medir la calidad del cuidado de enfermería brindado en el servicio de emergencias, así como el grado de satisfacción de los pacientes. Los resultados muestran un nivel de satisfacción alto (55%). Alcanzó una satisfacción alta las dimensiones de: accesibilidad y fiabilidad (52,5%), explica, facilita y empatía (25%), monitorea, hace seguimiento y elementos tangibles (35%). Los autores concluyeron que existe una relación directa y proporcional entre

ambas variables; es decir, a medida que mejora el nivel de los cuidados brindados, también se incrementa el grado de satisfacción de quienes los reciben.

En el año 2022, Monzón (22) llevó a cabo un estudio en el área de medicina general de un hospital nacional ubicado en Lima, centrado en evaluar la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes. De acuerdo con los hallazgos, los pacientes manifestaron una satisfacción moderada respecto a la atención recibida por parte del personal de enfermería (42,5%). Así mismo en las dimensiones, accesibilidad (51,2%); explica y facilita (42,5%), conforta (41,3%), se anticipa (46,3%), mantiene relación de confianza (40%), monitorea y hace seguimiento (52,5%). El estudio concluyó que la calidad del servicio de enfermería está estrechamente relacionada con las acciones concretas que el personal realiza durante la atención, las cuales impactan directamente en la percepción y satisfacción del paciente.

En el 2021, en Piura, Gonzales y Lizano (23) llevaron a cabo una investigación con la finalidad de comprender cómo los pacientes percibían el servicio que ofrecía el personal de enfermería en la unidad de Emergencias del Centro de Salud Tambo grande. El 79,41% de los encuestados se mostró satisfecho de manera moderada, de acuerdo a los resultados. La mayoría está moderadamente satisfecha en cada dimensión: con el monitoreo y seguimiento (74,51 %); con la accesibilidad (72,55 %); con la comodidad (49,02 %); con lo que explica y facilita (67,65 %); con lo que anticipa (97,05 %) y con lo que mantiene la relación de confianza (100 %). Concluyeron que los autores señalaron que, en términos generales, los usuarios mantienen una percepción de satisfacción media con el cuidado de enfermería recibido.

Locales

En el 2025 Córdova y Mego (24) llevaron a cabo una investigación en el Centro de Salud los Sauces con el objetivo de establecer cuán satisfecho estaba el usuario con la calidad del servicio brindado. Los hallazgos del estudio indicaron que el 98,3% de los usuarios manifestaron estar satisfechos. En cuanto a los componentes específicos de la atención, se destacó una percepción positiva en la dimensión de fiabilidad, con un 76,2%, y en la de seguridad, con un 73,8%. Además, el 66,4% calificó la calidad del servicio como "muy buena". Concluyeron que existe

relación significativa entre las variables evaluadas, respaldada por un coeficiente de correlación fuerte ($\chi^2 = 0.92$, $p = 0.00$).

Díaz (25), en el 2024 investigaron en los centros de salud de la Red con el objetivo determinar la relación entre la calidad en atención en la consulta externa y la satisfacción del usuario. Llegaron a mostrar que la calidad de atención fue buena en un 52,7% y una satisfacción buena en un 53,9%. La investigación finalizó señalando que los usuarios experimentaron una atención adecuada, lo cual se reflejó en su satisfacción general con el servicio.

1.2. Bases Teórica/conceptual

Para analizar la satisfacción del usuario con respecto al cuidado enfermero, primero nos enfocamos en lo que significa el cuidado, abordándolo desde la perspectiva de la teoría del “Cuidado humano”, el cual se dirige a propiciar un cuidado integral y humano.

Bajo esa teoría, para ofrecer un cuidado humano es necesario establecer una relación de interdependencia entre el enfermero y el usuario, considerándolo de manera integral. Por lo tanto, el acto de cuidar implica un compromiso moral, ético y práctico, con el fin de que la esencia del cuidado sea el fundamento de la práctica transpersonal. Esto permitirá promover la salud y que el usuario tenga perspectivas favorables frente al cuidado brindado en las instituciones de salud; así mismo, ayuda a la pronta recuperación y a evitar las instancias hospitalarias prolongadas (26).

Esta teoría plantea que el cuidado está relacionado con el proceso de curación. Señalando que la deshumanización es un riesgo debido a las diversas barreras que afecta a los sistemas de salud. Para garantizar la satisfacción del usuario, es fundamental volver a incorporar los componentes humanos, espirituales y transpersonales en el ejercicio de la clínica. Incentiva a los enfermeros a atender a los pacientes de manera humanitaria, priorizando un cuidado completo, que abarca una visión ética y humanista; resaltando la responsabilidad moral del enfermero y su conocimiento sobre el cuidado en términos de cómo se comunican el enfermero con el paciente (26).

La relación transpersonal que se desarrolla, visualiza a la persona como un ser muy valioso, que debe ser cuidada, respetada, comprendida y asistida por el personal de enfermería (27); en el contexto de esta investigación, se considerará como *usuario externo* a aquella persona que llega al servicio de emergencias enfrentando una condición de salud que amenaza su vida, y que, por tanto, necesita recibir una atención inmediata, basada en el respeto, la empatía y un cuidado integral que contribuya a la recuperación de su bienestar.

La satisfacción del usuario externo está estrechamente relacionada con la teoría de Watson, quien refiere que el enfermero debe de brindar un cuidado humanizado para satisfacer las necesidades del usuario. Por lo tanto, es importante que los pacientes se sientan valorados y escuchados al brindarles un cuidado esencial de forma holística y segura (28).

La dimensión explica y facilita, demanda que los enfermeros deben brindar una información clara y oportuna a los pacientes sobre su enfermedad y tratamiento para su pronta recuperación (29). Los usuarios que ingresan al servicio de emergencia necesitan ser informados y mantener una relación de confianza para que los pacientes y familiares estén satisfechos con la atención brindada.

El confort, no solo está referido a los aspectos biofísicos sino también psicofísicos, psicosociales e inter e intra personales (30). La dimensión anticipa, está referida a las actividades desplegadas para brindar comodidad al usuario, por ello debe de organizar sus equipos y materiales para que el cuidado sea oportuno (31). El cuidado humanizado también se enfoca en el monitoreo y seguimiento, siendo una de las funciones primordiales en el proceso asistencial. Para que el cuidado sea efectivo, es indispensable que el enfermero no solo posea conocimientos técnicos, sino que también humanitarios, y, por último, la relación de confianza, porque el cuidar requiere de una auténtica relación de confianza.

Las dimensiones antes citadas, se valoran en la satisfacción del usuario. La satisfacción refleja la percepción del usuario con la atención recibida, la disponibilidad de los servicios y la interacción con los profesionales de la salud durante el proceso de atención (32). Por lo tanto, la satisfacción

debe ser el objetivo fundamental para las organizaciones de salud y plantea ciertos desafíos para ofrecer una atención de alta calidad, cumpliendo con las expectativas del usuario (33).

La satisfacción se genera cuando la persona analiza la atención que ha recibido y la pone en comparación con sus expectativas iniciales sobre el servicio de salud. Este proceso implica una valoración personal donde las experiencias se confrontan con lo que se anticipaba (34). Por lo tanto, medirla es fundamental, ya que se ha comprobado que un usuario satisfecho está más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas para mejorar su salud (35).

Un indicador crucial para determinar la calidad del servicio es la satisfacción del usuario externo, ya que esta refleja cómo cada paciente percibe y valora de manera específica el servicio que recibió (36). Igualmente, si se cumplen o sobrepasan las expectativas del paciente frente a la atención obtenida, subirá su nivel de satisfacción (37). Por ende, es crucial para los profesionales sanitarios dar una atención que se adapte a las necesidades de la comunidad, tanto individuales como colectivas, siempre buscando la excelencia.

Los usuarios que acuden a las instituciones de salud requieren ser atendidos de manera oportuna e integral por el personal de enfermería que son quienes tienen la responsabilidad de satisfacer las expectativas y percepciones del usuario externo sobre los servicios que le ofrece. Para Larson y Ferketich, citado por Sepúlveda et al. (38), la satisfacción de los usuarios externos con el cuidado enfermero se puede medir en seis dimensiones:

1. **Accesibilidad:** En esta área los enfermeros son protagonistas en el cuidado de aquellos que acuden a urgencias buscando alivio y recuperación (39). Estos pacientes requieren atención de calidad, para aliviar sus dolencias. Aun así, la gran demanda y la congestión hospitalaria suelen frustrar. Puede que los pacientes no regresen, por cosas como atención imperfecta, o esperas largas, o falta de recursos, incluso sin personal (40). Por lo tanto, la tarea del enfermero debe basarse en una profunda conexión humana. Debe involucrar al paciente y a su familia, y dar atención con cariño, bondad y un real interés en su bienestar.
2. **Explica y facilita:** Se trata del cómo, el enfermero comparte datos con la paciente, sobre

su dolencia, el tratamiento o la vuelta a la salud. La meta es ofrecer explicaciones cristalinas, y fáciles de entender, lo que asegura la paciente capta lo que se le dice, y así puede seguir las instrucciones para recuperar. Aparte, la escucha atenta es crucial, para el personal médico (41).

3. Conforta: Los usuarios con diferentes patologías necesitan de cuidado oportuno y de calidad. Estar hospitalizado implica atravesar una etapa delicada, en la que la persona se expone a situaciones que pueden generar incomodidad, ansiedad o estrés. Ante este escenario, la labor del profesional de enfermería cobra un papel central, ya que tiene la misión de responder a las distintas necesidades del paciente de forma completa y oportuna. En este sentido, ofrecer confort no solo es parte del cuidado, sino un elemento clave que ayuda al paciente a sentirse tranquilo, físicamente aliviado y con mayor bienestar durante su permanencia en el centro de salud (42,43).
4. Se anticipa: La atención de enfermería se organiza de manera anticipada, enfocándose en prevenir posibles complicaciones y dando prioridad a las necesidades más urgentes de cada paciente. El rol de enfermería, es importante para llevar a buen término sus cuidados, la prioridad son los usuarios que acuden al departamento de emergencias, ya que son vulnerables y algunos de ellos, presentan daños potencialmente mortales, que requieren atención rápida, inmediata y eficaz (44).
5. Mantiene una relación de confianza: El personal de enfermería debe crear un entorno seguro, empático y de confianza. Ser hospitalizado representa para el paciente una importante interrupción de su vida diaria, ya que se enfrenta a una circunstancia que pone en peligro su salud. Si esta circunstancia no se gestiona de la manera correcta, puede extender el tiempo que permanezca en el centro de salud e incluso deteriorar su estado físico y emocional (45, 46).
6. Monitorea y hace seguimiento: Para garantizar la recuperación de cada paciente es imprescindible examinarlo, conocerlo y evaluarlo. El enfermero, como miembro del equipo de salud, debe fomentar la participación activa y motivar al paciente hacia su

autocuidado (47). La atención de enfermería, implica una relación cercana entre el cuidador y el que recibe el cuidado, generando un impacto terapéutico indirecto mediante la conexión humana. Por lo tanto, la satisfacción del paciente con la atención de enfermería es la base primordial para mejorar y mantener una imagen favorable tanto profesional como institucional (48).

1.3. Definición operacional de términos

Satisfacción de usuarios externo con el cuidado enfermero: es una evaluación sobre la atención que le fue brindada, construida a partir de experiencias personales que involucran tanto lo emocional como lo racional. Esta evaluación se realiza siguiendo criterios establecidos y se recoge a través del cuestionario CARE Q (38).

Accesibilidad, medida a través de la relación de apoyo y asistencia, brindadas de manera adecuada y el tiempo oportuno como el dedicar tiempo al paciente y acercarse a él, medida a través de los indicadores del 1 al 5 del CARE Q.

La dimensión explica y facilita, hace referencia a la manera en que una enfermera comunica información crucial al paciente acerca de su salud. Su objetivo principal es ofrecer una guía concisa y entendible, permitiendo así al paciente participar de forma activa en su propio cuidado, además, comprende las medidas que benefician su salud. Esta área se mide con los ítems del 6 al 10 que integran el instrumento CARE Q.

Conforta, capacidad del profesional de enfermería para satisfacer la necesidad de confort de los pacientes, medida a través de indicadores del 11 al 19 del CARE Q.

Se anticipa, capacidad para anticipar y organizar de manera anticipada los cuidados, con el fin de prevenir posibles complicaciones, enfocándose siempre en atender primero las necesidades más urgentes del usuario. Esta habilidad se evalúa mediante los indicadores del 20 al 29 en el cuestionario CARE Q.

Relación de confianza, son los cuidados que promueven una conexión basada en la empatía, generan confianza, y brindan al paciente una sensación de calma y seguridad, medida a través de indicadores del 30 al 38 del CARE Q.

Monitoreo y seguimiento, Implico brindar atención fundando en un profundo conocimiento sobre las intervenciones necesarias, y además de la continua observación, entendimiento y valoración individualizada, para así asegurar su recuperación. Esa habilidad es juzgada con los indicadores 39 al 46 del cuestionario CARE Q.

1.4. Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Técnicas e instrumentos
Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero	Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Le ofrecen medidas que alivien el dolor - Muestra empatía. - Ejercer funciones oportunas - Monitorea continuamente - Disponibilidad 	Ordinal	Bajo: 5 a 10	Técnica la encuesta Instrumento cuestionario CARE Q
	Explica y facilita	<ul style="list-style-type: none"> - Realiza el control y seguimiento - Obtiene información clara y precisa - Cumplimiento de tratamiento - Confianza con el medico - Información oportuna 		Medio :11 a 15	
	Conforta	<ul style="list-style-type: none"> - Lo motiva su tratamiento. - Es amable - Presta una escucha cuidadosa y atenta. - Se comunica con cortesía y respeto. - Involucra a su familia en su cuidado. 		Alto :16 a 20	
	Se anticipa	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Habla con usted y su familia. - Está pendiente de sus necesidades - Explicación antes del procedimiento. 		Bajo: 5 a 10	
	Mantiene relación de confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Aclara sus dudas - Planifica el cuidado. - Mantiene una actitud cordial Identificación por su nombre 		Medio :11 a 15	
				Alto :16 a 20	
				Bajo: 9 a 18	
				Medio :19 a 27	
				Alto :28 a 36	
				Bajo:10 a 20	
				Medio :21 a 30	
				Alto :31 a 40	
				Bajo: 9 a 18	
				Medio :19 a 27	
				Alto: 28 a 36	

	Monitorea y Hace Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Cumple el tratamiento a hora indicada - Organiza su trabajo. - Seguridad - Ofrece atención adecuada - Garantiza que las personas cercanas participen activamente en su cuidado. 		<p>Bajo: 8 a 16</p> <p>Medio :17 a 24</p> <p>Alto: 25 a 32</p>	
--	------------------------------	---	--	--	--

CAPÍTULO II: DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo no experimental de corte transversal (49). El diseño se representa con el siguiente esquema:

M _____ O

Dónde:

M = Es el usuario externo del servicio de emergencia de dos centros de salud.

O = Satisfacción con el cuidado enfermero.

2.2. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 310 usuarios externos atendidos en el servicio de emergencia, en dos establecimientos de Salud de Cajamarca, 150 en el Centro de Salud de San Ignacio y 150 en el Centro de Salud de Jaén.

Criterios de inclusión:

Usuarios mayores de 18 años que tenían una estancia mayor a 12 horas en el servicio de emergencia y que aceptaron participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

Usuario que mostró cualquier limitación que le impida contestar el cuestionario.

Se determinó el tamaño de la muestra usando una fórmula estadística adecuada para poblaciones finitas, tomando en cuenta un nivel de confianza del 95% y un error de estimación del 5%. Posteriormente, se realizó un ajuste para definir el número definitivo de sujetos a incluir.

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2(N - 1) + z^2 p \cdot q}$$

En donde:

N = 310

Z = Coeficiente de confiabilidad 95% (1,96)

P = Probabilidad de ocurrencia del suceso (0.5%)

Q = Probabilidad de no ocurrencia del suceso (0.5%)

E = Error de muestreo (0,05)

n = Tamaño de la muestra

Calculando:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 310}{0,05^2(310 - 1) + 1,96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = n = 172$$

Reajuste de muestra:

$$n = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{172}{1 + \frac{172}{310}} = \frac{172}{1.554} = 110$$

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 110 usuarios externos.

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple sirve para seleccionar a las unidades de análisis. En consecuente cualquiera de los participantes que cumplió los criterios de inclusión se le invito a participar en el estudio. El número de participantes por cada institución fue de 55, seleccionándolos a través de muestreo aleatorio simple.

2.3. Técnica y recolección de datos

Se empleó el cuestionario "Caring Assessment Instrument" (CARE Q) como herramienta y la encuesta como técnica. (Anexo 1) creado por Larson y Ferketich, adaptado y validado al español por Sepúlveda (38). El instrumento fue aplicado por

diferentes investigadores nacionales uno de ellos Ortega et al. (29), en 2019 y en el 2021 por Gonzales et al. en Piura (21).

El instrumento está compuesto por 46 ítems distribuidos en seis dimensiones: accesibilidad (5 ítems), explica y facilita (5 ítems), conforta (9 ítems), se anticipa (10 ítems), mantiene relación de confianza (9 ítems) y monitorea y hace seguimiento (8 ítems). Cada pregunta contiene cuatro opciones de respuesta con su respectivo valor (siempre 4; casi siempre 3, casi nunca 2, nunca 1). Para evaluar la satisfacción del usuario se asignó el siguiente puntaje.

La validez del instrumento fue validada por Larson y Ferketich quién muestra una varianza de 52% y la confiabilidad mediante un alfa de Cronbach de 0.868. La confiabilidad calculada con la muestra de este estudio de Larson y Ferketich es de 250 pacientes.

Los puntajes asignados por dimensiones se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 1 Puntajes asignados por dimensiones

Dimensiones	Nivel satisfacción		
	Bajo	Medio	Alto
Accesibilidad	5-10	11-15	16-20
Explica y facilita.	5-10	11-15	16-20
Conforta.	9-18	19-27	28-36
Se anticipa.	10-20	21-30	31-40
Mantiene relación de confianza.	9-18	19-27	28-36
Monitorea y hace seguimiento.	8-16	17-24	25-32
Global	46-92	93-137	139-184

Fuente: Larson y Ferketich “CARING ASSESSMENT INSTRUMENT” (CARE Q) (38)

2.4. Procesamiento de la información

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22.0. Se aplicó la estadística descriptiva para el análisis de la información. Se utilizó tablas para presentarla, para luego proceder a la discusión de los resultados en base a los antecedentes de investigación.

2.5. Aspectos éticos

Se aplicaron los principios del Informe Belmont (50). Se respetó la autonomía de los usuarios a través del consentimiento informado (Anexo 2). Así mismo, los usuarios no fueron sometidos a ningún riesgo, la aplicación del cuestionario no les genera daño alguno. Finalmente, se aseguró aplicar la encuesta en las mismas condiciones para todos los participantes. Esta investigación fue aprobada con Resolución N° 187-2025-UNPRG-FE-D, Lambayeque, 31 de marzo de 2025 y se recolectaron la información previa autorización de los directores de las dos instituciones donde se realizó el estudio (Anexo 3 y 4)

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En la tabla 2, representa el resultado global del nivel satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado enfermero que le brindaron en el servicio de Emergencia.

Tabla 2. Nivel satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca en marzo del 2025.

Satisfacción general	n	%
Bajo	4	3,6
Medio	78	71,0
Alto	28	25,4
Total	110	100,0

Fuente: Elaboración propia

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del CARE Q

Se aprecia que el 71,0%, de los usuarios están medianamente satisfechos con el cuidado enfermero, incluso el 3,6% expresaron un bajo nivel de satisfacción.

Los resultados por dimensiones se muestran en la Tabla 3

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a las dimensiones del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca, 2025.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Accesibilidad	32	29,1	62	56,4	16	14,5	110	100,0
Explica y facilita	39	35,5	44	40,0	27	24,5	110	100,0
Confort	39	35,5	38	34,5	33	30,0	110	100,0
Anticipación	26	23,6	54	49,1	30	27,3	110	100,0

Relación de confianza	6	5,5	59	53,6	45	40,9	110	100,0
Monitoreo y seguimiento	47	42,7	45	40,9	18	16,4	110	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Datos obtenidos de la aplicación del instrumento CARE Q

La Tabla 3, muestra que prevalece el nivel de satisfacción medio en todas las dimensiones, en la que se destaca accesibilidad (56,4%), seguido de relación de confianza (53,6%) y anticipación (49,1%). Las dimensiones con los porcentajes que indican satisfacción baja son: monitoreo y seguimiento (42,7%), explica y facilita y confort con 35,5% cada una.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN

La satisfacción del usuario es el fundamento esencial para medir la calidad en el ámbito de la salud. Es el producto de su percepción, que señala si sus expectativas al interactuar con el personal de enfermería fueron cumplidas y adecuadamente satisfechas (51). Por lo tanto, la satisfacción es un indicador importante que evalúa el éxito de la organización sanitaria. La atención de emergencia en los dos establecimientos en estudio se realiza en el tópico, dada la categoría I-3, y atención de 12 horas, siendo de contextos diferentes uno rural (San José de Lourdes) y otro Urbano (Magllanal), con características similares, para la atención.

Este estudio demuestra que la mayor parte (71,0%) de los usuarios están medianamente satisfechos con el cuidado brindado por enfermería. Estos resultados son parecidos a los propuestos por Coronel et al. (18), Sánchez (19), Gonzales et al. (23) y Monzón (22); sin embargo, se contrastan con los de Villamar et al. (16), que hallaron que la gran parte exhibió un grado de insatisfacción, así como con los de Cavero et al. (21), quienes determinaron que la mayor parte de los participantes tenía un nivel elevado de satisfacción.

La inadecuada satisfacción de la mayoría de los usuarios puede ser atribuida a una variedad de razones que se presentan en las dos instituciones: falta de profesionales en el servicio de emergencia, exceso de trabajo, escasez o deterioro de materiales, ausencia de comunicación interpersonal y capacitación deficiente.

De las seis dimensiones con las que fue medida la satisfacción, en la que predomina el nivel medio en todas las dimensiones, se destaca accesibilidad, seguido de relación de confianza y anticipación. Las dimensiones con porcentajes significativos que indican satisfacción baja son: monitoreo y seguimiento, explica y facilita y confort.

Con respecto a *la accesibilidad*, los pacientes reportan que los enfermeros, en algunos casos, se acercan a ellos para ofrecerles procedimientos o medicamentos para aliviar el dolor; además, mencionan que responden rápidamente cuando los llaman y que es poco frecuente que vengan a sus cuartos con regularidad para verificar su estado de salud. (Anexo 4, Tabla 3).

Las entidades prestadoras de salud deben ser accesibles en todos los sentidos; es indispensable que se pongan en marcha sistemas de monitoreo para analizar la calidad de la atención proporcionada y la eficacia de la respuesta. Esto incluye el grado de satisfacción del usuario, el cual nos posibilita modificar las estrategias de intervención que nos ayuden a afrontar emergencias y asegurar una atención equitativa, óptima y eficaz para la población afectada.

En la dimensión *explica y facilita*, alude a las acciones del profesional de enfermería orientadas a proporcionar información sobre aspectos que el usuario desconoce o le resultan difíciles de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o proceso de recuperación, comunicándose de manera clara para facilitar la comprensión y ejecución de los cuidados necesarios para su bienestar.

En la investigación llevada a cabo, descubrimos que el 40% de los pacientes mostraban un nivel medio de satisfacción debido a que el personal de enfermería rara vez les brinda información acerca de los grupos de ayuda para el monitoreo y control de su enfermedad. En ocasiones les ayudan a aclarar sus dudas sobre su situación, y otras veces lo motivan para que le haga preguntas relacionadas con su salud a su médico. Sin embargo, raramente le dejan manifestar completamente sus emociones acerca de su enfermedad y tratamiento (Anexo 4, Tabla 4). Resultados parecidos a los propuestos por Monzón (22) y Gonzales et al. (23). Por el contrario, Cavero et al. (21) publicó una elevada satisfacción.

En situaciones de emergencia, el tiempo es crucial, dado que, el usuario demanda que sus necesidades sean cubiertas de inmediato y, por tanto, los profesionales deben responder a las exigencias del paciente (52). Por ello, es necesario que el personal de enfermería se comunique asertivamente para que el usuario comprenda que recomendaciones debe de continuar en casa para su cuidado.

El *confort*, hacen referencia a las actividades que realiza el personal de enfermería para asegurar que el usuario y su familia se sientan a gusto, implorándole ánimo y energía, en un ambiente que promueva el bienestar. En el estudio se muestra que un porcentaje (35,5%) significativo de usuarios, reporto un nivel de satisfacción bajo. Los ítems que llaman la atención son que a veces el enfermero esta alegre, a veces sienta para entablar una conversación y casi nunca se esfuerza para que pueda descansar cómodamente, ni lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento (Anexo 4, Tabla 5).

Resultados que difieren de los mostrados por Gonzales et al. (23) y Monzón (22) quienes indican que los participantes presentan una satisfacción media. Todo usuario que ingresa al servicio de emergencia necesita un cuidado de salud íntegro, oportuno, que lo haga sentir que se va a recuperar a pesar del diagnóstico médico, por ello, mantener el confort es esencial en este escenario.

En la dimensión *anticipación*, el enfermero debe elaborar un plan de cuidados. Sin embargo, la investigación revela que el 49,1% de los usuarios manifestaron una satisfacción media porque percibe que en ocasiones el personal de enfermería del servicio de urgencias considera que este proceso es complicado (Anexo 4, Tabla 5). En esta línea, el profesional de enfermería debe elaborar el plan de cuidados en base a las necesidades del paciente para evitar inconvenientes.

En relación con la dimensión de *confianza*, referida a la actitud del personal de enfermería que manifiesta una preocupación genuina, lo cual provoca en el paciente una sensación de seguridad, tranquilidad y confianza; tiene que ver con la cercanía y el contacto físico del personal de enfermería con el usuario (53). Los participantes del estudio mostraron una satisfacción media, ya que en ocasiones se les da la oportunidad de manifestar sus emociones acerca de su enfermedad y tratamiento.

En la dimensión *monitoreo y seguimiento*, incluye los planes y las acciones que se implementan para instruir a su equipo de enfermería acerca de cómo realizar correctamente los procedimientos, supervisando y evaluando que todo se ejecute adecuadamente y puntualmente. El 42,7% de los participantes muestran una satisfacción bajo seguido de medio 40,9%. Los ítems con mayor grado de insatisfacción son los que muestran que casi nunca se garantiza la hora acordada para los procedimientos especiales ni se verifica su cumplimiento; además, no siempre se asegura que sus familiares y seres queridos sepan cómo cuidarlo. (Anexo 4, Tabla 6).

Es imprescindible que el equipo de enfermería ofrezca un cuidado integral y a tiempo para favorecer la recuperación del paciente, mejorar su satisfacción y mantener en alto la imagen profesional e institucional.

CONCLUSIONES

1. Prevalció el nivel medio en todas las dimensiones de la satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca. Lo que significa que se debe desarrollar estrategias para lograr el 100% de satisfacción y mantener un cuidado de calidad en beneficio del usuario y de la imagen institucional.
2. En la dimensión accesibilidad, el 56,4% de los usuarios presentaron una satisfacción medio y el 29,1% satisfacción baja, debido a que el personal de enfermería a veces responde rápidamente al llamado del usuario, y por la demora en realizar los procedimientos.
3. En la dimensión explica y facilita, el 40% de los usuarios presentaron una satisfacción medio y el 35,5% muestran una satisfacción baja, porque el personal de enfermería casi nunca informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad, así mismo a veces les enseña cómo cuidarse a sí mismo.
4. En cuanto a la dimensión confort, el 35,5% de los usuarios externos presentan una satisfacción baja, seguido de medio 34,5%, ciertos indicadores muestran que el personal de enfermería casi nunca se esfuerza para que descansen cómodamente, limitan el cuidado de consuelo durante su instancia en el servicio de emergencia.
5. En la dimensión anticipación, el 49,1% de los usuarios manifestaron una satisfacción medio frente al cuidado enfermero, esto se debe a que el personal de enfermería a veces comprende que esta experiencia es difícil y le presta especial atención durante este tiempo de su atención.
6. En la dimensión relación de confianza, el 53,6% de los usuarios presentan satisfacción medio, debido a que el personal de enfermería a veces les permite expresar sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.

7. En la dimensión relación de monitoreo y seguimiento, el 42,7% de los participantes muestran una satisfacción bajo seguido de medio 40,9%, dado que el personal de enfermería no se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento, además no se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo

RECOMENDACIONES

- A la Red integral de Salud de Cajamarca, equipar a los servicios de emergencia de los establecimientos de salud del primer nivel de atención, reducir la brecha de personal específicamente en enfermería, personal que es fundamental para brindar un cuidado integral de calidad, mejorando los niveles de satisfacción de los usuarios.
- A los gerentes de los establecimientos de salud de Jaén y San Ignacio, desarrollar espacios de capacitaciones al personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia, incidir en mejorar la brecha de personal de enfermería ya que la atención es decisiva para salvar la vida de los pacientes.
- Al personal de salud que labora en el servicio de emergencia capacitarse de forma permanente para brindar un cuidado integral y humanizado

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrade L, Bustamante J, Viris S, Noboa C. Retos y desafíos de enfermería en la actualidad [Internet]. Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud y Vida. [Internet] 2023 [citado 2024 dic 16];7(14):41–53. <https://ve.scielo.org/pdf/raics/v7n14/2610-8038-raics-7-14-41.pdf>
2. Gálvez N. Relaciones interpersonales y el uso de habilidades comunicativas entre los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes. [Internet] 2020. [Citado 2024 diciembre 16]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7230/P%C3%A9rez%20Soto%20Neydi%20Liset.pdf?sequence=1>
3. Romero D, Díaz R. Humanizando El Cuidado. Reflexión Ética Y Docente. Rev. Venez Enfermería y Ciencias la Salud [Internet]. Venezuela [Internet] 2021. [Citado 2024 diciembre 16];14(2):81–8. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7019279>
4. Sandín G. Satisfacción de pacientes y familiares con la atención de enfermería en los servicios de urgencias. Rev. cubana Enferm [Internet]. 2022 [Citado 2024 diciembre 16]; 38(4):0–3. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
5. Sañaicela V, González D. Satisfacción de los Familiares y Enfermeras/os con el Cuidado Brindado en el Servicio de Emergencia del Hospital General de Latacunga. Cienc Lat Rev. Científica Multidiscip. Ecuador [Internet] 2024. [Citado 2024 diciembre 16]. ;8(3):10752–67 <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/12241/17769>
6. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet] 2020. [Citado 2024 diciembre 16]. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Islas R, Valencia A, Ruvalcaba J, Reynoso J. Asociación entre calidad de atención y el nivel de saturación del servicio de urgencias de un hospital de Hidalgo, México. J Negat No Posit Results [Internet]. 2020 [Citado 2024 diciembre 16];5(10):1163–78. <https://dx.doi.org/10.19230/jonnpr.3770>

8. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020 [Citado 2024 diciembre 17] ;(14):1–9. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
9. Narvárez M, Morillo J, Pantoja C. Insatisfacción con la atención de salud en los usuarios del Centro de Salud Tajamar, Ecuador, *Revista Información Científica*. [Internet] 2023. [Citado 2024 diciembre 17]. vol. 102, e4423. <https://www.redalyc.org/journal/5517/551774301050/html/>
10. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Medica Perú*. [Internet] 2024 [Citado 2024 diciembre 17];40(4):308–13. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
11. Taype W, Miranda D, Castro L, Amado J. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. *Rev. Fac. Med. Hum* [Internet]. 2020 [Citado 2024 diciembre 18]; 20(2): 1-11. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000200216&script=sci_arttext 4.
12. Urru I, Pacheco L, Llerena K, Berrocal P. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú, Universidad Nacional San Luis Gonzaga, Facultad de Enfermería, Ica, Perú, [Internet] 2024. [Citado 2024 diciembre 18]. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130862124000718>
13. Guevara H. La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del gobierno regional [Tesis maestría] Cajamarca, Universidad Nacional de Cajamarca, 2021, [Citado 2024 diciembre 18]. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4477/Tesis%20Hildefonzo%20Guevara.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
14. Bazualdo E, Pajares E, De La Cruz O, Bueno S, Saavedra T. Accesibilidad y satisfacción del usuario externo del Hospital Especializado de Cajamarca. *Revista Vive* [Internet] 2024 [Citado 2024 diciembre 18]. 7(21), 951–960. <https://revistavive.org/index.php/revistavive/article/view/536>

15. Echeverría P, Bravo Y. Calidad de atención y su incidencia en la satisfacción del usuario externo en un centro de Especialidades en Galápagos, LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Paraguay. ISSN en línea: 2789-3855, septiembre, 2024, Vol 5 (5) p 1335, Ecuador 2024. [Citado 2024 diciembre 18]. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-peruana-los-andes/salud-publica/dialnet-calidad-de-atencion-ysu-incidencia-en-la-satisfaccion-del-u-9719854/120120109>
16. Villamar Y, Bedoya M. García J, Neto D. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la COVID-19 Villamar Y/Enfermería Investiga [Internet]2023. [Citado 2024 diciembre 18]; Vol. 8 (3) <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110/2511>.
17. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del centro de salud tipo c San Rafael, [Tesis maestría] Ecuador: Pontifica Universidad Católica de Ecuador; 2021. [Citado 2024 diciembre 16]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/104343de-9475-4d15-97b2-e7b8bfb3af8b/content>
18. Coronel S, Rodrigo L. Satisfacción de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de Emergencia del Hospital Santiago Apóstol -Bagua Grande, 2024. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Coronel_S%C3%A1nchez_Gladis_y_Rodrigo_Coronel_Luz_Elita.pdf
19. Sánchez G. Cuidado humanizado y satisfacción de la persona cuidada en el centro quirúrgico de un hospital de Bagua. 2023. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/12305>
20. León L, Arévalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima, 2023. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, Asunción, Lima. [Internet] 2023 4(5), p 620 [Citado 2024 diciembre 19]; Disponible en: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>

21. Cavero R, Lezameta J, Segura L. Nivel de satisfacción del usuario y calidad del cuidado en enfermería en el servicio de emergencia del hospital regional de Huacho 2022. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7193/FCS%20TESIS%20CAVERO%20SIPAN%20%2c%20LEZAMETA%20SALAZAR%20%2c%20SEGURA%20CONTERRAS%202022.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
22. Monzón M. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un Hospital Nacional en Lima, [Tesis licenciada en enfermería]. Universidad Norte Wüiner; 2022. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/58d0b17b-9ef7-40bc-9db5-21e5e0568f1d/content>
23. Gonzales C, Lizano J. Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura 2021. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: [file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Gonzales_%C3%81lvarez_y_Lizano_Ramirez%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Gonzales_%C3%81lvarez_y_Lizano_Ramirez%20(1).pdf)
24. Córdova M, Mego K. Satisfacción del usuario relacionado a la calidad de atención en el laboratorio clínico del centro de salud los Sauces [Profesional de licenciado tecnólogo médico]. Jaén: Universidad Nacional de Jaén 2025. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: https://repositorio.unj.edu.pe/bitstream/20.500.14689/883/1/T_C%c3%b3rdova%20Garc%c3%ada%20y%20Mego%20P%a9rez_TM_2025.pdf
25. Diaz A. Calidad de atención y satisfacción al usuario externo en el primer nivel atención. red de salud [Grado académico de maestro en gerencia]. Jaén: Universidad Señor de Sipán; 2024. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/14847/Artidoro%20Diaz%20Diaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Mendoza A, Castillo M, Herrera M, Pillajo S, Villao M Omisión del cuidado de enfermería y la teoría de Jean Watson: Revista Científica Arbitrada en

- Investigaciones de la Salud “GESTAR”. [Citado 2024 diciembre 19]. Vol. 7, Núm. 14. <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/107/192>
27. Alberca T, Saucedo D. Conocimiento y Aplicación de los Procesos Caritas de la Teoría de Jean Watson por Enfermeras de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Lambayeque 2021. [Citado 2024 diciembre 20]. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/933097?locale=es>
 28. Mallqui N. Revisión bibliográfica sobre la satisfacción del paciente postquirúrgico con respecto a los cuidados de enfermería [Internet] [Segunda especialidad profesional en enfermería en centro quirúrgico], Lima: Universidad peruana Cayetano Heredia; 2024. [Citado 2024 diciembre 19]. Disponible en: [://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15245/Revision_MallquiDurand_Nenive.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15245/Revision_MallquiDurand_Nenive.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
 29. Castillo L, Delgado G, Manabí J, Santana M. La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente Rev. Arbitr Interdiscip Ciencias La Salud [Internet]. 2023. [Citado 2024 diciembre 21] ;7(13):40–9 <https://ve.scielo.org/pdf/raics/v7n13/2610-8038-raics-7-13-40.pdf>
 30. González C, Bustos C. Desafíos de la calidad percibida y el ejercicio del derecho a la información de los/as usuarios/as de las unidades de urgencias hospitalarias. Rev Med Chil. [Internet]. 2021. [Citado 2024 diciembre 21];149(3):366–77 <https://www.scielo.cl/pdf/rmc/v149n3/0717-6163-rmc-149-03-0366.pdf>
 31. Santos S, Flores M. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional, Ecuador Vive Rev. Salud [Internet]. 2023 [Citado 2024 diciembre 21]; vol.6 no.16 .http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432023000100093
 32. Vara R. Aprende a medir el nivel de satisfacción del paciente, 2024. [Citado 2024 diciembre 21]. Disponible en: <https://www.lukkap.com/articulo/nivel-de-satisfaccion-del-paciente/>
 33. Campos L. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la umf no 47 del instituto mexicano del seguro social san Luis potosí, [Especialidad de Medicina Familiar]. México: Universidad

- Autónoma de San Luis potosí facultad de medicina; 2022. [Citado 2024 diciembre 21]. Disponible en: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7600/Tesis.E.FM.2022.Nivel.Campos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
34. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. [Internet]. 2020 [Citado 2024 diciembre 21]. ;20(3):397–403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
 35. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública. 2018 [Citado 2024 diciembre 16] ;20(2):254–7. <https://www.scielosp.org/pdf/rsap/2018.v20n2/254-257/es>
 36. Bazualdo E, Pajares E, De La Cruz Rudas O, Bueno S, Saavedra T. Accesibilidad y satisfacción del usuario externo del Hospital Especializado de Cajamarca. Rev Vive. [Internet]. 2024 [Citado 2024 diciembre 16]. ;7(21):951–60. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v7n21/2664-3243-vrs-7-21-951.pdf>
 37. Becerra B, Chávez J, Soto A, Castillo P, Chávez O, Puertas V. Calidad del trato al paciente y satisfacción con el servicio de atención primaria. Cienc y Enferm. [Internet]. 2024 [Citado 2024 diciembre 21]; 30:1–14. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
 38. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario “CARE–Q” en versión al español en población 49 Colombiana. Rev. Colomb Enferm. [Internet]. 2009 [Citado 2024 diciembre 21]; 4(4):13–22. http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/revista_colombiana_enfermeria/volumen4/estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana.pdf.
 39. Caicedo LI, Mendoza C, Moreira J, Ramos G. Cuidado humanizado: Reto para el profesional de enfermería. Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud y Vida

- [Internet]. 2023 [Citado 2024 diciembre 22] ;7(14):17–29. <https://ve.scielo.org/pdf/raics/v7n14/2610-8038-raics-7-14-17.pdf>
40. Vásquez P, Barrientos A, Betancur M, Pulido C, Pérez L. La familia es la voz del paciente en la interacción con la enfermera. *Rev. Cuid.* [Internet]. 2020 [Citado 2024 diciembre 22];11(3). <http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v11n3/2346-3414-cuid-11-3-e1015.pdf>
 41. Arce M, Aliaga R. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Medica Perú.* 2024 [Citado 2024 diciembre 22];40(4):308–13. <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf>
 42. Faria JMS, Pontífice-Sousa P, Gomes MJP. La comodidad del paciente en cuidados intensivos – una revisión integradora review. *Enferm Glob.* [Internet]. 2018 [Citado 2024 diciembre 22] ;17(2):503–14. <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v17n50/1695-6141-eg-17-50-477.pdf>
 43. Quijije S, Mero A, Montes E, Galarza G, Modelo de gestión del cuidado de enfermería en servicios hospitalario TT - Nursing care management model in hospital services. *Rev Arbitr Interdiscip Ciencias la Salud* [Internet]. 2023 [Citado 2024 diciembre 22] ;7(12):80–9. <https://fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/saludyvida/article/view/2444/4527>
 44. García M, Briones N, Fuentes B, Domínguez J, Aguirre D, Solís I. Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. *Enferm Glob.* 2023;22(2):125–38. [Citado 2024 diciembre 22]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412023000200005
 45. Díaz Heredia LP, Ballesteros Pinzón GA. Comunicación entre la enfermera y el familiar: una relación entre seres humanos honesta, directa y real. *Investig en Enfermería Imagen y Desarrollo.* 2021;23. [Citado 2024 diciembre 22]. Disponible en: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/imagenydesarrollo/article/view/28803>

46. Julca M, Díaz R, Guzmán S, Mesta R. Interacción enfermera-paciente para el éxito del proceso quirúrgico. *Rev. Cubana Enferm.* [Internet] 2022 [Citado 2024 diciembre 22] ;38(2):1–16. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v38n2/1561-2961-enf-38-02-e4489.pdf>
47. Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud. Semana del Bienestar: OPS pide abordar los cuidados como un derecho humano y una responsabilidad social. [Internet] 2023. [Citado 2024 diciembre 23]. <https://www.paho.org/es/noticias/11-9-2023-semana-bienestar-ops-pide-abordar-cuidados-como-derecho-humano-responsabilidad>
48. Yáñez Flores K, Rivas Riveros E, Campillay Campillay M. Ética Del Cuidado Y Cuidado De Enfermería. *Enfermería Cuid Humaniz.* [Internet]. 2021 [Citado 2024 diciembre 23];10(1):03-17. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v10n1/2393-6606-ech-10-01-3.pdf>
49. Tarrillo O, Mejía J, Dávila J, Pintado C, Tapia C, Chilón W, Vélez B. Metodología de la investigación una mirada global. [Internet]. 2024 [Citado 2024 diciembre 23]. <https://biblioteca.ciencialant/uploads/2024/07/Metodologia-de-la-investigacion-una-mirada-global.pdf>
50. Soliz G, Alcalde G, Alfonso I. Ética en investigación: de los principios a los aspectos prácticos. *España* [Internet]. 2023. [Citado 2024 diciembre 23]; vol 99 (3), <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403323001467>
51. Rodríguez P, Reategui A, Pantoja L. Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horiz Médico.* [Internet]. 2022. [Citado 2025 abril 15];22(3): e1769. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n3/1727-558X-hm-22-03-e1769.pdf>
52. Santos S, Lascano C. El cuidado humanizado de enfermería, una necesidad de la praxis profesional. *Rev Vive.* [Internet]. 2023 [Citado 2025 abril 15]; 6(16):93–103. <http://www.scielo.org.bo/pdf/vrs/v6n16/a7-93-103.pdf>
53. Julca M, Guzmán M. Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. [Internet].2022 [Citado 2025 abril 15]. <http://www.scielo.org.pe/pdf/adb/v7n1/2663-4910-adb-7-01-70.pdf>

Anexo 1: Cuestionario

CARING ASSESSMENT INSTRUMENT” (CARE Q)

Autores: Larson y Ferketich,

Presentación:

El presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre su satisfacción con respecto al cuidado enfermero brindado en el Servicio de emergencia, para lo cual se solicita de su colaboración respondiendo verazmente a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

El personal de enfermería:

N0	INDICADORES	Nunca	Casi nunca	A veces	Siempre
		(1)	(2)	(3)	(4)
ACESIBILIDAD					
1	Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2	Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3	Le visita en su habitación 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.				
EXPLICA Y FACILITA:					
6	Es informado sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7	Le da información clara y precisa sobre su situación 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:					

11	Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente				
12	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	Recibe consuelo haciendo uso del contacto físico.				
17	Lo escucha con atención.				
18	Habla con usted amablemente				
19	Involucra a su familia en su cuidado.				
SE ANTICIPA:					
20	Le presta mayor atención a usted 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 la enfermera 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 interesada 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					
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 que es posible en la				

	planificación y manejo de su cuidado.				
32	Lo animan para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
33	Lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
34	Es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.				
35	Le permiten expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	Lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	Se identifica y se presenta ante usted.				
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO:					
39	El uniforme y carnét que porta la enfermera la 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	Es calmada.				
44	Le proporciona buen cuidado físico.				
45	Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	Identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

Anexo 2:

Consentimiento informado

Yo.....,
identificado (a) con DNI N°....., acepto participar en la
Investigación titulada “ Satisfacción del usuario externo con el cuidado enfermero en el
servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca, 2025”.

Los investigadores me han explicado con claridad los objetivos de la investigación y que
se aplicará un instrumento para recolectar los datos, en dicho instrumento no se
mencionaran los nombres de los participantes, teniendo la libertad de retirar mi
consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que esto me
genere algún perjuicio.

Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado.

Jaén, mayo del 2025

Nombres y apellidos del participante

:

N° de DNI

:

Anexo 3. Autorización



ZONA SANITARIA
MAGLLANAL

“AÑO DE LA RECUPERACION Y CONSOLIDACION DE LA ECONOMIA PERUANA”

Jaén, 25 de Abril del 2025.

OFICIO N° 016-2025- GR.CAJ/DRSJ/A-CLAS.M.

Sr. Javier Jimenez Callirgos
Licenciado en Enfermería

ASUNTO: REMITO ACEPTACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DEL PROYECTO DE TESIS

Es grato dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle que esta Gerencia AUTORIZA al Licenciado en Enfermería: Javier Jimenez Callirgos, para la aplicación del instrumento de proyecto de tesis titulado: **“SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. MAGLLANALA 2025”**. Se le expide el siguiente documento para fines inherentes al estudiante.

Es propicia la ocasión para reiterarle a Ud., mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



[Handwritten signature]
Oshst. **Aracelis N. Cieza Flores**
C.E.P. 110032

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
RED INTEGRADA DE SALUD
CENTRO DE SALUD MAGLLANAL
Lic. Enj. Javier A. Jimenez Callirgos
C. E. P. 25814

ANCF
Cc

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

San José de Lourdes, 25 de abril 2025

OFICIO N° 10-2025/GR.CAJ/DRSC-RSSI/MR SJL.

SEÑOR (A) : LIC. ENF. GRACE VIRGINIA TORRES SAAVEDRA




TRABAJADOR DEL C.S. SAN JOSÉ DE LOURDES

ASUNTO : REMITO ACEPTACION PARA APLICACION DEL INSTRUMENTO DEL
PROYECTO DE TESIS

Por medio del presente me es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo informarle que esta se AUTORIZA a la licenciada en enfermería: Grace Virginia Torres Saavedra, para la aplicación del instrumento del proyecto de tesis titulado: "**SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO CON EL CUIDADO ENFERMERO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL C.S. SAN JOSÉ DE LOURDES 2025**". Se expide el siguiente documento para fines inherentes al estudiante.

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

Atentamente




GERENCIA
V. B.
RONALD J. MARÍN ZAPATA
COP 27218 OBSTETRA
GERENTE

Av. Ricardo Palma S/N

"Trabajando por tu Salud"



Anexo 4: Tablas estadísticas complementarios

Tabla 3. Nivel de satisfacción del usuario externo respecto a la accesibilidad con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca entre marzo del 2025.

Dimensión/ítems	Criterios							
	Nunca		Casi nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Accesibilidad								
Se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	12	10,9	42	38,2	40	36,4	16	14,5
Le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.	22	20,0	35	31,8	31	28,2	22	20,0
Le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.	10	9,1	56	50,9	30	27,3	14	12,7
Responde rápidamente a su llamado.	18	16,4	32	29,1	34	30,9	26	23,6
Le pide que la llame si usted se siente mal.	31	28,2	18	16,3	44	40,0	17	15,5

Tabla 4. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a explica y facilita con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca entre marzo del 2025.

Dimensión/ítems	Criterios							
	Nunca		Casi nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Explica y facilita Es informado sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	15	13,6	40	36,4	17	15,5	38	34,5
Le da información clara y precisa sobre su situación de salud.	10	9,1	21	19,1	46	41,8	33	30
Le enseña cómo cuidarse a usted mismo.	8	7,3	21	19,1	54	49,1	27	24,5
Le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.	14	12,7	48	43,6	26	23,6	22	20,0
Es honesta con usted en cuanto a su condición médica	24	21,8	24	21,8	43	39,1	19	17,2

Tabla 5. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al confort con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca entre marzo del 2025.

Dimensión/ítems	Criterios							
	Nunca		Casi nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
CONFORT								
Se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente	12	10,9	42	38,2	31	28,2	25	22,7
Lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	16	14,5	44	40,0	27	24,5	23	20,9
Es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.	15	13,6	34	30,9	25	22,7	36	32,7
Es alegre.	11	10,0	22	20,0	48	43,6	29	26,4
Se sienta con usted para entablar una conversación.	14	12,7	25	22,7	52	47,3	19	17,3
Recibe consuelo haciendo uso del contacto físico.	7	6,4	50	45,5	25	22,7	28	25,4
Lo escucha con atención.	11	10,0	45	49,9	35	31,8	19	17,3
Habla con usted amablemente	14	12,7	17	15,5	40	36,4	39	35,4
Involucra a su familia en su cuidado.	16	14,5	34	30,9	37	33,6	23	20,9

Tabla 6. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la anticipación con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca entre marzo del 2025.

Dimensión/ítems	Criterios							
	Nunca		Casi nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
SE ANTICIPA								
Le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.	13	11,8	46	41,8	16	14,5	35	31,8
Busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	5	4,5	44	40,0	23	20,9	38	34,5
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención	6	5,5	35	31,8	20	18,2	49	44,5
Está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	13	11,8	23	20,9	48	43,6	26	23,6
Comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	15	13,6	27	24,5	50	45,5	18	16,4
Cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	9	8,2	49	44,5	24	21,8	28	25,5
Continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	13	11,8	42	38,2	39	35,5	16	14,5
Le ayuda a establecer metas razonables.	2	1,8	44	40,0	37	33,6	27	24,5
Busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.	8	7,3	30	27,3	41	37,3	31	28,2
Concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	10	9,1	41	37,3	35	31,8	26	23,6

Tabla 7. Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la relación de confianza con el cuidado enfermero en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca entre marzo del 2025.

Dimensión/ítems	Criterios							
	Nunca		Casi nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Relación de confianza								
Le ayudan a aclarar sus dudas en relación a su situación	-	-	11	10,0	38	34,5	61	55,5
Acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.	19	17,3	32	29,1	34	30,9	25	22,7
Lo animan para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.	31	28,2	18	16,4	44	40,0	17	15,5
Lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.	-	-	34	30,9	29	26,4	47	42,7
Es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.	8	7,3	21	19,1	54	49,1	27	24,5
Le permiten expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.	15	13,6	48	43,6	26	23,6	22	20
Mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	1	0,9	21	19,1	44	40,0	44	40,0
Lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	-	-	6	5,5	71	64,5	34	30,9
Se identifica y se presenta ante usted.	1	0,9	11	10,0	47	42,7	51	46,4

Tabla 8. Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la dimensión monitoreo y seguimiento frente al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de dos centros de salud de Cajamarca entre marzo del 2025.

Dimensión/ítems	Criterios							
	Nunca		Casi nunca		A veces		Siempre	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Monitoreo y seguimiento								
El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.	1	0,9	31	28,2	27	24,5	51	46,4
Se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	28	25,5	44	40,0	22	20,0	16	14,5
Es organizada en la realización de su trabajo.	46	41,8	12	10,9	44	40,0	8	7,3
Realiza los procedimientos con seguridad	3	2,7	64	58,2	22	20,0	21	19,1
Es calmada.	25	22,7	14	12,7	59	53,6	12	10,9
Le proporciona buen cuidado físico.	39	35,5	46	41,8	17	15,5	8	7,3
Se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	23	20,9	46	41,8	20	18,2	21	19,1
Identifica cuándo es necesario llamar al médico.	46	41,8	5	4,5	43	39,1	16	14,5