

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**“Calidad del cuidado del profesional de enfermería en la
unidad de trauma shock. Hospital la Caleta, 2025”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA MENCIÓN EMERGENCIAS Y
DESASTRES**

AUTORA:

Lic. Enf. Alzamora Valverde, Carmen Lizeth

DNI. N° 70554759

Código ORCID: 0009-0003-6449-1371

ASESORA:

Dra. Falla Juárez, Luz Fenítida

DNI. N° 32980676

Código ORCID: 0009-0005-0250-5840

CHIMBOTE – PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

Dra. Falla Juárez, Luz Fenitida

DNI: 32980676

Código ORCID: 0009-0005-0250-5840

ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
PROGRAMA SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

Dra. Cielo Díaz, Melissa

DNI: 44552820

Código ORCID: 0000-0001-7387-8824

PRESIDENTA

Dra. Falla Juárez, Luz Fenitida

DNI: 32980676

Código ORCID: 0009-0005-0250-5840

INTEGRANTE

Dra. Morgan de Chancayo, Isabel

DNI: 32799966

Código ORCID: 0009-0008-2934-6255

SECRETARIA

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUTENTACIÓN DE TRABAJO ACADÉMICO - PROSEPE

En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el
..... Aula E-2 siendo las 4 pm horas del
día 30-12-25 dando cumplimiento a la Resolución N°
294-2025-UNS-FC se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dra Melissa
Cielo Díaz teniendo como miembros a Dra Isabel Morgan de
Chaucafe (secretario) (a), y Dra Luz Falla Juarez (integrante),
para la sustentación de TRABAJO ACADÉMICO a fin de optar el título de:
Profesional de Segunda especialidad en enfermería
Mención Emergencias y Desastres
realizado por la (el) egresada (o): Lic. enf. Carmen Lizeth Alzamora
Valverde
quien sustentó el Trabajo Académico intitulado: El Cuidado del Profesional
de enfermería en la Unidad de Trauma Shock. Hospital
La Cañita, 2025

Terminada la sustentación, el (la) egresada (o) respondió a las preguntas formuladas por los miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y sustentación de este trabajo, y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como
Excelente asignándole un calificativo de 20 puntos,
según artículo 111° del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Santa, vigente (Resolución N° 337-2024-CU-R-UNS)

Siendo las 5 pm horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando los miembros del Jurado en señal de conformidad.

.....
Nombre: DRA MELISSA CIELO DIAZ
Presidente

.....
Nombre: Dra Isabel Morgan de Ch
Secretario

.....
Nombre: Dra Luz Falla Juarez
Integrante

Distribución: Integrantes J.E (3), egresadas (1) y archivo (02).





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: CARMEN ALZAMORA
Título del ejercicio: calidad de cuidado enfermería
Título de la entrega: trabajo academico1.docx
Nombre del archivo: trabajo_academico1.docx
Tamaño del archivo: 208.41K
Total de páginas: 33
Total de palabras: 6,057
Total de caracteres: 34,883
Fecha de entrega: 14-dic-2025 02:10p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2845936600



trabajo academico

INFORME DE ORIGINALIDAD

11%	%	2%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	5%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
3	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	1%
5	Lina Ximena Jaramillo Santiago, Sandra Patricia Osorio Galeano, Diego Alejandro Salazar Blandón. "Quality of Nursing Care: Perception of Parents of Newborns Hospitalized in Neonatal Units", Investigación y Educación en Enfermería, 2018 Publicación	1%
6	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1%
8	A. Mir-Tabar, L. Pardo-Herrera, A. Goñi-Blanco, M.T. Martínez-Rodríguez, R. Goñi-Viguria. "Patient satisfaction with nursing care	<1%

DEDICATORIA

A MIS PADRES: MARIANO Y GLORIA;

son los pilares fundamentales en mi vida, por su amor, confianza y apoyo incondicional. **A MI HERMANO** para continuar motivándolo a crecer profesionalmente.

A MIS QUERIDAS HIJAS

CATALEYA Y CAMILA, luz que iluminan mi vida y razón de mi existir; son la mejor motivación a seguir creciendo profesionalmente y como madre. Su existencia, son la mejor bendición que Dios me ha brindado, con ustedes y para ustedes siempre de la mano mis niñas bellas.

A LAS PERSONAS ESPECIALES

quien comparten conmigo triunfos y adversidades durante cada etapa de mi vida, brindándome su apoyo en todo momento para seguir adelante.

CARMEN LIZETH

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme, bendecirme y cuidarme en todo momento.

A mi familia por su acompañamiento permanente y apoyo
incondicional.

A mi asesora; a la Dra. Luz Falla Juárez y a la Dra. Isabel Morgan
de Chancafe; docentes de la UNS.

Por su dedicación, acompañamiento, enseñanza y orientación en
el desarrollo y culminación del Trabajo Académico.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	15
1.2. ANTECEDENTES.....	20
1.3. MARCO TEÓRICO.....	24
1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	26
1.5. OBJETIVO.....	28
II. CUERPO.....	29
2.1. METODOLOGÍA.....	28
2.2. RESULTADOS.....	32
2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	35
III. CONCLUSIONES.....	41
IV. RECOMENDACIONES.....	43
V. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS.....	45
VI. ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Calidad del cuidado del profesional de enfermería en la Unidad de trauma shock, Hospital La Caleta, 2025.....	32
--	----

TABLA 2. Calidad del cuidado del profesional de enfermería en la Unidad de Trauma shock, Hospital La Caleta, 2025.....	33
--	----

TABLA 3. Nivel de satisfacción del paciente en la Unidad de trauma shock. Hospital La Caleta, 2025.....	34
---	----

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo académico fue describir y analizar la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería en la Unidad de Trauma Shock del Hospital La Caleta, durante el año 2025. Los pacientes en esta unidad se encuentran en estado crítico y altamente dependientes, lo que hace indispensable que el cuidado de enfermería sea de alta calidad, tanto en aspectos técnicos como en la atención emocional y psicológica, para mejorar la experiencia hospitalaria y contribuir al bienestar integral del paciente y su familia.

Este estudio fue de enfoque descriptivo, de corte transversal, y se utilizó la Escala de calidad del cuidado de enfermería en pacientes de la Unidad de Trauma Shock y el Cuestionario sobre el nivel de satisfacción del paciente como instrumentos de recolección de datos. Los resultados obtenidos fueron contrastados con investigaciones previas y literatura científica relevante, obtenida de fuentes académicas como SciELO y repositorios de universidades. Se concluye, que el nivel de calidad del cuidado enfermero fue medio a alto, lo cual se relacionó con un mayor nivel de satisfacción de los pacientes. Sin embargo, se identificaron factores que afectan negativamente la calidad de atención, como la sobrecarga laboral, la edad avanzada del profesional de enfermería, el tiempo limitado de atención y la insuficiente comunicación, lo que impacta en la experiencia del paciente, incluso cuando la atención técnica es adecuada.

Palabras claves: Calidad del cuidado de enfermería, satisfacción del paciente, Trauma Shock, enfermería en emergencias

ABSTRACT

The objective of this academic work was to describe and analyze the quality of care provided by nursing professionals in the Trauma Shock Unit of La Caleta Hospital during 2025. Patients in this unit are critically ill and highly dependent, making it essential that nursing care be of high quality, both in technical aspects and in emotional and psychological support, to improve the hospital experience and contribute to the overall well-being of the patient and their family.

This study was descriptive in approach, cross-sectional, and the Nursing Care Quality Scale in Trauma Shock Unit patients and the Patient Satisfaction Level Questionnaire were used as data collection instruments. The results obtained were compared with previous research and relevant scientific literature obtained from academic sources such as SciELO and university repositories. It was concluded that the level of nursing care quality was medium to high, which was associated with a higher level of patient satisfaction. However, factors were identified that negatively affect the quality of care, such as work overload, advanced age of the nursing professional, limited time for care, and insufficient communication, which impact the patient experience, even when technical care is adequate.

Keywords: Quality of nursing care, patient satisfaction, trauma shock, emergency nursing

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, el sistema de salud enfrenta múltiples desafíos estructurales que impactan directamente en la calidad del cuidado de enfermería, especialmente en las unidades críticas. La creciente incidencia de accidentes de tránsito, violencia interpersonal, desastres naturales y patologías agudas graves ha generado una mayor demanda de atención inmediata y especializada, lo cual ha incrementado la presión sobre los servicios hospitalarios. En este contexto, el personal de enfermería cumple un rol esencial, encargándose de vigilar de manera constante al paciente, realizar la estabilización inicial, llevar a cabo procedimientos complejos y tomar decisiones inmediatas, todo con el objetivo de garantizar la supervivencia de los pacientes en estado crítico.

Sin embargo, diversos informes del Ministerio de Salud (MINSA), la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) y estudios académicos nacionales han evidenciado brechas importantes en recursos humanos, infraestructura limitada, insuficiente equipamiento biomédico, así como sobrecarga laboral y rotación constante de personal en los servicios de emergencia. Estas condiciones, comprometen el cuidado brindado por el personal de enfermería; como consecuencia, afectar la seguridad del paciente, la oportunidad de la atención y los resultados clínicos.

La Unidad de Trauma Shock constituye un entorno de alta complejidad, donde la rapidez, la precisión y la competencia profesional determinan la evolución del paciente politraumatizado o con inestabilidad hemodinámica severa. No obstante, en muchos hospitales peruanos prevalece la falta de protocolos estandarizados, insuficiente capacitación continua, limitaciones en la supervisión clínica y escasa evaluación sistemática de la calidad del cuidado enfermero. Esta situación evidencia la necesidad de estudios que permitan evaluar, describir y comprender la calidad del

cuidado brindado, a fin de identificar fortalezas y áreas de mejora en un contexto donde cada intervención puede ser decisiva para la supervivencia del paciente.

La unidad de Trauma Shock constituye un área de cuidados críticos, la cual cuenta con una infraestructura antigua, precaria, limitada de dos camas UCI, equipadas con monitores multiparamétricos empotrados, sistemas de oxígeno, desfibrilador, coche de paro, coche de curaciones, dispositivo de alto flujo tipo CPAP y aspiradoras. Asimismo, dispone del equipamiento básico correspondiente a la unidad del paciente; el ventilador mecánico no se encuentra de manera permanente en el servicio, siendo solicitado al área de sala de operaciones cuando la condición clínica del paciente hospitalizado lo requiere. Por otro lado, el área de observación pediátrica cuenta con tres camas; el área de observación de mujeres dispone de tres camas y seis camillas ubicadas en el pasadizo; mientras que el área de observación de varones presenta cinco camas y siete camillas en el pasadizo. En estas áreas se cuenta con un total de cuatro monitores multiparamétricos empotrados y trece balones de oxígeno con manómetros, destinados a pacientes con compromiso respiratorio. En cuanto a los recursos humanos, el servicio dispone de dos médicos emergenciólogos, un médico intensivista, seis médicos internistas, veintitrés enfermeras (dieciocho nombradas y cinco contratadas) y veinte técnicos de enfermería; sin embargo, esta dotación resulta insuficiente para cubrir todas las áreas críticas, especialmente frente a la alta demanda asistencial, generando déficit de personal en la mayoría de los turnos.

Esta realidad pone de manifiesto la importancia de realizar investigaciones que analicen, describan y comprendan sobre el cuidado de enfermería, con el propósito de identificar tanto las fortalezas como las oportunidades de mejora, especialmente en un entorno donde cada acción puede ser determinante para la supervivencia del usuario/paciente.

La satisfacción del paciente es un elemento fundamental para evaluar la calidad de la atención, ya que indica la habilidad del personal de enfermería para proporcionar cuidados personalizados y refuerza la conexión entre el enfermero y el paciente (Müggenburg et al., 2016). Esta sensación de satisfacción se fundamenta en actitudes como la empatía, la atención activa y el respaldo constante desde el ingreso hasta el momento del alta hospitalaria. (Bautista, 2008). De manera complementaria, la comunicación verbal efectiva permite que los pacientes expresen sentimientos, dudas e inquietudes, generando tranquilidad y confianza durante la atención recibida (Müggenburg et al., 2015).

1.1. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA:

Las estadísticas del Perú muestran que hay cerca de 15 enfermeras por cada 10,000 personas, y únicamente el 63% de los profesionales certificados está actualmente empleado. Esta realidad evidencia una considerable falta de personal de enfermería en un país con una población de más de 32 millones, lo que plantea un reto importante para satisfacer adecuadamente las demandas de atención sanitaria de la ciudadanía.

Autoridades nacionales del Colegio de enfermeros del Perú, nos cita con palabras tan reales *“enfermería aspira a ofrecer un cuidado de calidad”*; y cuando hablamos del profesional de enfermería en emergencias es aquel se capacita para obtener conocimientos clínicos, quien requiere una sólida preparación emocional y habilidades específicas para actuar en escenarios de alta presión y constante incertidumbre. Siendo así, competencias como la toma de decisiones rápidas, la empatía y el trabajo en equipo son fundamentales, también destaca la capacidad de comunicarse eficazmente

en situaciones caóticas y gestionar (Servicio Integral de Salud en Enfermería,2025)

El Hospital La Caleta, es un centro hospitalario publico categorizado Nivel II-2 que ofrece servicios especializado en salud administrado por el Gobierno Regional.

Según la base de datos de las atenciones de los pacientes de Prioridad I, que ingresan a la Unidad de Trauma shock durante el periodo 2019 al 2023, se evidencia: en el 2019(203), 2020 (111), 2021(199),2022(197), 2023(203), respectivamente, nos conlleva a pensar que los pacientes críticos y con complicaciones va en aumento, por lo que es necesario contar con el recurso humano capacitado, eficiente, empático y competente, ante este aumento progresivo, en donde un segundo de nuestro tiempo , va ser de vital ayuda y soporte para disminuir la mortalidad o discapacidad en el paciente.

La unidad de trauma shock abarca un área esencial que atiende a pacientes con diversas condiciones, algunas más severas que otras, exigiendo atención conforme a su nivel de prioridad. La enfermera en este entorno cuenta con una formación especializada en el manejo de pacientes críticos y está capacitada para proporcionar los cuidados necesarios para estabilizar al paciente en cuestión de segundos, minutos o horas, dependiendo de la afección presentada. En situaciones donde las personas y sus familias enfrentan la posibilidad del final de la vida, la enfermera también puede demostrar confianza y empatía (Cuarite, 2017).

El profesional de enfermería establece la relación más cercana con el paciente, lo que le permite identificar las intervenciones adecuadas para abordar las necesidades humanas que se ven afectadas por la situación

crítica en la que se encuentran, limitando así su autonomía. Si nos limitamos a considerar únicamente el componente fisiopatológico, no seríamos capaces de proporcionar un servicio integral ni de responder adecuadamente a las variadas necesidades de atención. Más allá de la función general del personal de enfermería, es crucial examinar los distintos roles que esta profesión asume en situaciones de urgencias y emergencias. Frecuentemente, se presume que su papel es homogéneo en todos los entornos; sin embargo, hay una amplia gama de responsabilidades que las diferencian entre sí. Asimismo, es esencial reconocer que no siempre se pueden implementar las mismas técnicas o tratamientos, ya que esto puede variar significativamente según la situación particular en la que nos encontremos.

Este trabajo académico presenta recomendaciones actualizadas sobre el cuidado y las técnicas de enfermería dirigidas a pacientes críticos, fundamentadas en evidencia científica. A nivel mundial, con la tecnología, la ciencia y la información al alcance de una amplia población, las profesiones, especialmente la enfermería, deben optimizar sus flujos de trabajo e intervenciones. Esto permite que los pacientes que requieren atención oportuna y eficiente reciban cuidados de calidad.

Los pacientes han reportado una atención insuficiente durante su proceso de recuperación, lo cual ha resultado en una disminución en la calidad del servicio proporcionado por el personal de enfermería. El elevado número de quejas sobre la atención por parte de los profesionales de enfermería impacta negativamente en la experiencia tanto del paciente como de sus familias. Esta situación se atribuye a

varios factores, tales como la falta de información, empatía, comunicación efectiva y un trato adecuado. El Ministerio de Salud (MINSA) busca atender las inquietudes de los usuarios y garantizar una atención de calidad que incluya competencia técnica y una adecuada interacción con el equipo de salud. Esto se encuentra alineado con lo establecido en la legislación pertinente, destacando aspectos como tiempos de espera reducidos, un trato amable, respeto por la privacidad, así como facilidad para acceder a los servicios requeridos.

La Unidad de Trauma Shock demanda intervenciones oportunas y precisas por parte del personal de enfermería, ya que cualquier falla o retraso puede comprometer la vida del paciente. Sin embargo, factores como sobrecarga laboral, infraestructura limitada, brechas en competencias profesionales, estrés ocupacional y deficiencias organizacionales pueden influir negativamente en la calidad del cuidado.

Realizar esta investigación permitió identificar debilidades en los procesos de cuidado, establecer prioridades de mejora, optimizar el flujo de trabajo y reforzar la seguridad del paciente. Los hallazgos posibilitan la implementación de estrategias de capacitación, fortalecimiento del trabajo interdisciplinario y actualizaciones en protocolos de atención para garantizar prácticas más eficientes y seguras.

El paciente atendido en una Unidad de Trauma Shock suele encontrarse en condición crítica, vulnerable y dependiente, por lo que la calidad del cuidado enfermero se convierte en un factor clave para disminuir complicaciones, mejorar la experiencia hospitalaria y contribuir al bienestar físico y emocional tanto del paciente como de su familia.

Evaluar la calidad del cuidado permitirá responder a la demanda social de

atención humanizada, segura y equitativa, elevando los estándares del servicio y fortaleciendo la confianza de la comunidad en el sistema de salud. Además, este estudio puede motivar que otras instituciones adopten políticas de evaluación continua del cuidado enfermero, impactando positivamente en la atención de poblaciones con alto riesgo de morbilidad y mortalidad.

La relevancia de esta investigación radica en varios aspectos fundamentales: Evaluar la calidad del cuidado de enfermería en unidades críticas permite generar información clave para fortalecer la gestión hospitalaria, optimizar recursos, mejorar procesos asistenciales y contribuir al cumplimiento de estándares nacionales de calidad. En un sistema de salud peruano caracterizado por limitaciones estructurales, esta evidencia es esencial para orientar intervenciones que incrementen la eficiencia y seguridad del servicio. El estudio permitió identificar brechas en competencias, desempeño clínico, trato humanizado y oportunidad de la atención, lo que facilitará la implementación de programas de capacitación, supervisión y actualización continua. Además, promueve la reflexión sobre la práctica profesional y reafirma el rol protagónico de enfermería en la atención del paciente crítico. La atención de enfermería de alta calidad está vinculada a una disminución en las complicaciones, eventos adversos, tasas de mortalidad y duración de la estancia hospitalaria. Analizar este factor en la Unidad de Trauma Shock ayuda a optimizar la experiencia del paciente y a asegurar que las intervenciones sean más seguras y eficaces en un entorno donde cada minuto cuenta.

Este estudio aporta evidencia empírica desde el contexto peruano, donde existen aún pocas investigaciones centradas específicamente en la calidad del cuidado en unidades de trauma shock o áreas críticas. Los resultados

podrán servir de base para futuras investigaciones, comparaciones interinstitucionales y desarrollo de políticas públicas orientadas a mejorar el cuidado crítico.

1.2. ANTECEDENTES:

A nivel internacional se reportaron los siguientes estudios de investigación:

En Ecuador, Leyes S. (2021) llevó a cabo una investigación cuantitativa sobre la satisfacción con la calidad del servicio en emergencias. Utilizando un cuestionario estructurado en tres dimensiones, encontró que la interacción entre enfermeros y pacientes mejora la recuperación, con un 90% de satisfacción. Además, el 98% se mostró satisfecho con la confianza en el personal de salud y el 89% valoró positivamente la capacidad del personal de enfermería. En conclusión, se evidenció que el equipo de enfermería ofrece una atención adecuada, reflejada en la satisfacción de los encuestados.

En Colombia, Cárdenas (2020) llevó a cabo un estudio con el propósito de analizar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio proporcionado por el equipo de salud en el área de urgencias. Este fue un estudio de diseño transversal. Entre los hallazgos más destacados, se observó que, en el aspecto relacionado con el monitoreo y seguimiento, los pacientes percibieron un nivel adecuado. Esto sugiere que las enfermeras de esa institución son capaces de atender las necesidades de sus pacientes y ofrecer un cuidado satisfactorio. Se

concluyó que, en general, los pacientes consideran que la atención brindada por las enfermeras es mayormente óptima y aceptable.

En Indonesia, Suprajitno y colaboradores (2020) investigaron el cuidado enfermero y la satisfacción de los pacientes en emergencias. Con un enfoque transversal, los resultados respaldaron la hipótesis, mostrando que el 92,5% de los pacientes estaba muy satisfecho o satisfecho con el cuidado recibido, considerando la satisfacción un indicador clave de la calidad de los servicios hospitalarios.

En Argentina, García y otros (2019) estudiaron cómo el cuidado de enfermería impacta la satisfacción de pacientes con traumatismos de tráfico. El análisis descriptivo y transversal reveló que el 72% del personal de enfermería era femenino, y solo el 16,22% había recibido capacitación específica. Se concluyó que la atención no satisface las necesidades de los diez pacientes estudiados, y solo seis de cada diez profesionales pueden monitorear adecuadamente las funciones vitales.

A nivel nacional se reportaron los siguientes antecedentes:

En Perú, Rodríguez et al. (2023) realizaron un estudio que intentó analizar el cuidado del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencias. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y se clasificó como no experimental. Los hallazgos relevantes incluyen que el 53.3% de los encuestados calificaron su atención de enfermería como una fuente de cuidado de alta calidad. En cuanto a la satisfacción general, el 86.7% de los participantes expresaron satisfacción con el servicio proporcionado, mientras que el 13.3% indicó lo contrario.

En Lima, Fernández (2022) realizó un estudio que buscaba determinar el efecto del cuidado de enfermería en la satisfacción de las personas con traumatismo múltiple. Un estudio tipo descriptivo correlacional. Uno de los principales hallazgos fue que, al describir a los pacientes, el 84.5% eran hombres. En cuanto a su percepción de los servicios, el 75.6% tenía un nivel intermedio de satisfacción, el 12.9% estaba satisfecho y el 11.6% estaba insatisfecho. Se concluye, entonces, que hubo una correlación significativa entre las variables estudiadas.

En Lima, Poma y Pérez (2021) investigaron los sentimientos de los padres hacia el cuidado de enfermería brindado a sus hijos en la unidad de emergencia. Fue un estudio transversal donde se recogieron datos en un solo momento. Entre los resultados encontrados, se reportó un nivel medio de satisfacción (46.7%), un alto nivel de satisfacción (45%) y un nivel bajo (8.3%) por parte del 46.7%, 45% y 8.3% de los padres, respectivamente. Se concluye que los padres de estos niños están moderadamente satisfechos con la variable estudiada.

En Lima, Andrade (2021) en su estudio académico Calidad del Cuidado de Enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia COVID-19 de un Hospital de Minsa. Estudio tipo correlacional, con 169 participantes. Se utilizó un instrumento modificado por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA) para medir la calidad del cuidado proporcionado por enfermería. De esta manera, evaluar la percepción del paciente con el cuidado brindado por el personal de enfermería, y que sería aplicado en 5 dimensiones según el instrumento. Asu vez, implementar mejores continuas.

En Chiclayo, Pimentel, Mondragón y Mori (2024) en su investigación calidad del cuidado enfermero y satisfacción de pacientes atendidos por accidentes vehiculares en un hospital público ubicado en Ferreñafe. Este estudio cuantitativo tuvo naturaleza correlacional y transversal usando muestreo no probabilístico dirigido hacia pacientes adultos. Obteniendo como resultado: la dimensión interpersonal registró puntuaciones superiores mientras que la dimensión ambiental evidenció áreas susceptibles a mejora. Concluyendo que, la calidad del cuidado tiene una influencia significativa sobre la satisfacción del paciente, subrayando así la necesidad urgente de fortalecer una atención humanizada además optimizar los recursos laborales durante situaciones críticas.

A nivel local se reportaron los siguientes antecedentes:

En Chimbote, Acosta (2019) planteó mejoras para el cuidado enfermero dirigido al paciente crítico dentro de la Unidad Trauma Shock del Hospital La Caleta. Su propuesta resaltó la importancia de implementar recursos humanos competentes que cumplan con estándares relacionados con calidad, eficiencia y eficacia; además busca mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores sanitarios junto con asegurar el cumplimiento adecuado de protocolos necesarios para gestionar eficazmente pacientes críticos; promoviendo igualmente sensibilización continua así como capacitación especializada para las enfermeras encargadas del cuidado crítico.

1.3. MARCO TEÓRICO:

Teoría del Cuidado Humanizado de Jean Watson:

En su teoría del cuidado humanizado, Jean Watson enfatiza un enfoque filosófico que destaca el compromiso moral del personal de enfermería. Este compromiso implica una atención integral donde se establece una interacción interpersonal: enfermera-paciente. Se priorizan acciones transpersonales que fomentan una mayor humanización en el ejercicio profesional, abarcando las dimensiones biopsicosociales y espirituales. (Marriner, 2008).

Para Watson, cuidar no se limita a administrar medicamentos o aplicar métodos científicos estrictos; implica ofrecer un acompañamiento complejo y adaptado a las necesidades socioculturales del paciente.

La propuesta de Watson subraya que el personal de enfermería desempeña un papel crucial en las intervenciones de cuidado al paciente.

Desde su perspectiva filosófica, plantea que la práctica de la enfermería debe regirse por principios éticos y morales adecuados al trato humano. "El objetivo fundamental de la enfermera es identificar las condiciones físicas, psicológicas y espirituales del paciente, adoptando actitudes respetuosas y solidarias hacia aquellos bajo su cuidado".

Conceptos principales del metaparadigma (según Marriner):

1. Persona: Ser humano único, valioso, con mente, cuerpo y espíritu integrados. No es un objeto de cuidado, sino un **sujeto activo**.
2. Salud: Estado de armonía entre cuerpo, mente y alma. Incluye bienestar subjetivo, no solo ausencia de enfermedad.
3. Entorno: Ambiente interno y externo que influye en la persona, incluyendo factores físicos, sociales, culturales y espirituales.

4. Enfermería: Disciplina científica y humanística cuyo objetivo es **cuidar**, ayudar a la persona a encontrar significado y promover la sanación.

Factores de cuidado / Procesos Caritas:

Según Marriner, Watson propuso inicialmente **10 factores de cuidado**, que luego evolucionaron a los **Procesos Caritas**, los cuales guían la práctica enfermera humanizada, como:

- Desarrollo de una relación de ayuda y confianza
- Sensibilidad hacia uno mismo y hacia los demás
- Expresión de sentimientos
- Uso del conocimiento científico con un enfoque humano
- Creación de un entorno de cuidado sanador

Es evidente que para Watson existen prácticas fundamentales que guían a los profesionales hacia una actuación efectiva en su rol. La enfermería actúa como un eje articulador dentro del proceso recuperación del paciente; no se trata únicamente de cumplir estándares técnicos sino también actuar éticamente guiando con calidez hacia quienes están recuperándose.

Esta teoría respalda al presente trabajo académico, ya que Watson propone una reestructuración en atención sanitaria hacia acciones más humanizadas ante los riesgos presentes de deshumanización durante esta atención; es vital preservar los aspectos humanos, espirituales y transpersonales dentro del equipo asistencial. El personal debe estar capacitado para establecer contacto significativo con pacientes y familias desde una perspectiva integral buscando satisfacer sus necesidades específicas. Así mismo, “se fundamenta en lograr armonía entre mente, cuerpo y alma mediante relaciones basadas en ayuda mutua confianza”.

1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

La Unidad de Trauma Shock constituye un servicio crítico dentro del sistema hospitalario, destinado a la atención inmediata de pacientes con lesiones traumáticas graves o inestabilidad hemodinámica que comprometen la vida. En este contexto, el profesional de enfermería desempeña un rol esencial en la vigilancia continua, la implementación de intervenciones urgentes y la toma de decisiones asistenciales basadas en evidencia. No obstante, diversos estudios nacionales e internacionales han demostrado que la calidad del cuidado en áreas críticas puede verse afectada por factores como sobrecarga laboral, limitaciones de recursos, carencias en protocolos estandarizados, comunicación deficiente, estrés ocupacional y variabilidad en las competencias clínicas del personal.

En la Unidad de trauma shock, estas brechas se hacen más evidentes debido a la alta demanda asistencial, la necesidad de actuar con precisión en tiempos reducidos y la coexistencia de múltiples procedimientos simultáneos, lo cual incrementa el riesgo de errores, retrasos en las intervenciones y percepciones negativas por parte de los pacientes y familiares. Adicionalmente, se ha evidenciado que la calidad del cuidado percibida se relaciona con indicadores clínicos centrales, como estabilidad fisiológica, reducción de complicaciones, satisfacción del usuario, adherencia al tratamiento y continuidad del cuidado.

A pesar de la importancia del rol enfermero en estas unidades, en muchos hospitales, tanto a nivel nacional como regional y local, se reportan limitaciones en la evaluación sistemática de la calidad del cuidado de

enfermería. Esto se traduce en ausencia de líneas base, escasa retroalimentación profesional y dificultades para implementar mejoras continuas en los procesos asistenciales. Asimismo, existe poca evidencia actualizada de la percepción de los pacientes que han recibido atención en la unidad de trauma shock, especialmente en lo que respecta a trato humanizado, oportunidad de la atención, competencia técnica, vigilancia clínica, comunicación terapéutica y seguridad.

El propósito de este estudio es poder conocer y analizar el cuidado brindado por la enfermera que labora en la Unidad de Trauma shock, Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta; hacia el paciente de forma holística, ya que el paciente durante la estancia en esta unidad de cuidados críticos, donde hay potencial riesgo de muerte, se debe ser más empático y ejercer con profesionalismo el quehacer enfermero.

En este escenario, surge la necesidad de evaluar de manera objetiva y científica la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en la Unidad de Trauma Shock, con el fin de identificar fortalezas, deficiencias y oportunidades de mejora que contribuyan al desarrollo de prácticas seguras y efectivas. Esta evaluación permitirá generar información relevante para la toma de decisiones gerenciales, estandarización de protocolos, diseño de programas de capacitación y optimización de los recursos humanos en salud.

Por lo anteriormente expuesto surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo es la calidad del cuidado del profesional de enfermería en pacientes de la Unidad de Trauma shock, Hospital La Caleta?

1.5. OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

- Describir y analizar la calidad del cuidado de la profesional enfermería en la Unidad de Trauma Shock. Hospital La Caleta.

OBJETIVO ESPECIFICOS:

- Identificar la calidad del cuidado del profesional enfermería en la Unidad de Trauma Shock. Hospital La Caleta.
- Identificar la calidad del cuidado del profesional enfermería en la Unidad de Trauma Shock. Hospital La Caleta, según etapa de vida
- Identificar el nivel de satisfacción del paciente de la Unidad de Trauma Shock. Hospital La Caleta.

II. CUERPO

2.1. METODOLOGÍA:

Tipo de estudio:

El presente trabajo académico es un estudio de tipo descriptivo; porque permite describir la satisfacción del paciente, cuantitativo; los datos se presentan numéricamente, de corte transversal, la recopilación de datos se realizará en un periodo de tiempo determinado.

Área de estudio:

El estudio se ejecutó de manera presencial durante los meses de Julio a Setiembre 2025; en el servicio de Emergencia del Hospital La Caleta.

Población:

Conformada por 23 enfermeras que laboran en el servicio de Emergencia del Hospital la Caleta y 30 pacientes hospitalizados en la Unidad de trauma shock- Emergencia del Hospital la Caleta.

Criterios de inclusión:

- Paciente Hospitalizado mayor de 18 años.
- Paciente con 3 días mínimo de estancia en la Unidad de trauma shock.
- Pacientes orientados en tiempo, espacio y persona.
- Pacientes que acepten voluntariamente participar en el estudio.
- Profesional de enfermería que labora en el servicio de Emergencia- Unidad Trauma Shock. Hospital La Caleta.

Criterios de exclusión:

- Pacientes en estado de somnolencia.
- Pacientes con trastorno de conciencia alterados.
- Paciente que no hable español.
- Pacientes que no acepten voluntariamente a participar en el estudio.
- Profesional de enfermería que tenga una permanencia menor de tres meses en el servicio.

Procedimiento y técnicas de recolección de datos:

Se hizo uso de la técnica de observación y la entrevista. Así también, se utilizó dos instrumentos: Escala de la Calidad del Cuidado de Enfermería elaborado por Donabedian (2001) y modificado por Sifuentes (2016) y Encuesta de Satisfacción del usuario de la Calidad del cuidado de Enfermería elaborado por Donabedian (2001) y modificado por Sifuentes (2016), y validados por jueces expertos.

Para el análisis de los resultados de la Escala de la Calidad del Cuidado de Enfermería elaborado por Donabedian (2001) y modificado por Sifuentes (2016) la puntuación será:

Se trata de una escala tipo Likert con 24 interrogantes y una escala de valoración que va de Siempre a Nunca, con 4 y 1 puntos, respectivamente

Esta escala consiste en clasificar la calidad de los cuidados de enfermería, según los puntajes que son:

- Alta: 64–96
- Media: 49–63

- Baja: 24–48

Para la encuesta de Satisfacción del usuario de la Calidad del cuidado de Enfermería elaborado por Donabedian (2001) y modificado por Sifuentes (2016), se trata de una escala de valoración de Malo y Muy Satisfactorio, con 3 y 1 puntos, respectivamente.

Teniendo un mínimo de 7 y un máximo de 21. Esta encuesta permite dividir la satisfacción del paciente adulto hospitalizado en las siguientes categorías:

- Alta: 17 – 21
- Media: 12 – 16
- Baja: 07 – 11

2.2. RESULTADOS:

Tabla 1

Calidad del cuidado del profesional de Enfermería en la Unidad de trauma shock.
Hospital La Caleta, 2025.

Nivel de calidad del cuidado	N	%
Baja	3	3.0
Media	10	43.5
Alta	10	43.5
Total	23	100.0

Fuente: Escala de calidad del cuidado del profesional de Enfermería.

Tabla 2:

Calidad del cuidado del profesional de enfermería en la Unidad de Trauma Shock, según etapa de vida. Hospital La Caleta, 2025.

Etapa de Vida	Nivel de calidad del cuidado						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N	%	N	%	N	%	N	%
	Adulta madura	2	9.0	8	35.0	10	43.0	20
Adulta mayor	1	4.0	2	9.0	0	0.0	3	13.0
Total	3	13.0	10	16.7	10	83.3	23	100.0

Fuente: Escala de calidad del cuidado del profesional de Enfermería.

Tabla 3:

Nivel de satisfacción del paciente en la Unidad de Trauma Shock. Hospital La Caleta, 2025.

Nivel de satisfacción	N	%
Baja	5	16.7
Media	15	50.0
Alta	10	33.3
Total	30	100.0

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario de la calidad del cuidado de enfermería

2.3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Tabla 1: De las 23 enfermeras (100%) que laboran en el Servicio de Emergencia, Unidad de Trauma Shock, del Hospital la Caleta, 10 enfermeras (43.5%) y otras 10 (43.5%), brindan alta y media calidad del cuidado respectivamente; Así también, 2 enfermeras (3%) brindan una baja calidad del cuidado.

El **87%** del personal de enfermería que trabaja en el Servicio de Emergencia, Unidad de Trauma Shock del Hospital La Caleta proporciona atención al paciente con un nivel medio y alto de calidad. Este personal está en continua interacción con los pacientes. Las enfermeras cuentan con una formación especializada para atender a pacientes críticos, poseen conocimientos sobre cuidados específicos necesarios para estabilizar a los pacientes en cuestión de segundos, minutos u horas, dependiendo de la patología presentada. Además, son capaces de demostrar seguridad y empatía ante situaciones difíciles que enfrentan personas y familias que se sobrellevan circunstancias de duelo ante una posible pérdida del ser querido (Cuarite, 2017).

El profesional de enfermería es el que más relación entabla con el paciente, por lo que va a saber qué intervenciones realizar para resolver aquellas otras necesidades humanas afectadas debido a la situación crítica en la que se encuentra y que limitan su independencia.

Sin embargo, existe un 3% de enfermeras que evidencian una baja calidad de cuidados en pacientes en la unidad de trauma shock. Esto se debe a algunas situaciones que se observan como la falta de información, empatía, comunicación interpersonal, buen trato, entre otros.

Fernández (2022), llevó a cabo una investigación con el objetivo de analizar la influencia de la atención por parte del enfermero en la satisfacción de los pacientes con traumatismos múltiples, el 75,6% se situaba en un nivel de satisfacción intermedio, el 12,9% satisfechos y el 11,6% insatisfechos. Por lo que, en concordancia con la presente investigación corrobora los resultados presentados.

El enunciado demuestra que la percepción de los pacientes respecto a la calidad del cuidado depende del desempeño del personal de enfermería. Es así como la enfermera, debe responsabilizarse en brindar un cuidado con calidad, por lo tanto, debe conocer qué omitió en su atención, por qué lo hizo para evitarlo en otra oportunidad, reestructurando así su atención, para elevar la calidad y seguridad de la atención, monitorizando continuamente las diferentes necesidades que el paciente pueda requerir.

Tabla 2: De las 23 enfermeras (100%) que laboran en el Servicio de Emergencia, Unidad de Trauma Shock del Hospital La Caleta, 3 son adultas mayores (13%) y 20 son adultas maduras (87%): una alta calidad del cuidado en 10 enfermeras adultas maduras (43%) y dos enfermeras adultas mayores (9%) brindan una calidad de cuidado medio, mientras que, una enfermera adulta mayor (4%) brinda una baja calidad de cuidado hacia el paciente crítico.

En los estudios realizado por Cárdenas (2020), Suprajitno y Otros (2020), y Rodríguez y Otros (2023), concuerdan con respecto al vínculo entre la satisfacción del paciente y la calidad de cuidado enfermero que ofrecen en el servicio de urgencias, tales como, percibieron un nivel óptimo, por lo que se entiende que las enfermeras de dicho establecimiento pueden satisfacer las necesidades de sus pacientes y brindar un cuidado aceptable. Por lo que, la forma en que los pacientes ven la asistencia ofrecida por las enfermeras es en su mayoría de nivel óptima y aceptable, además de que se consideró a la satisfacción como un indicador de los servicios hospitalarios.

Sin embargo, Acosta (2019), en su trabajo académico mejorando el cuidado de enfermería en el paciente crítico. Unidad de trauma shock. Hospital La Caleta, propone implementar recurso humano enfermería; la cuál es realizada en su mayoría de veces de forma inadecuada; enfermeras calificados y/o especialistas que cumplan con los estándares de calidad, eficiencia y eficacia, mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores de salud y el cumplimiento de los protocolos establecidos para el buen manejo del paciente en estado crítico, promover la sensibilización y la capacitación de las enfermeras en la atención de paciente crítico.

Así también, mencionar que el 4% de enfermeras son adultas mayores, y brinda una baja calidad de cuidado hacia el paciente crítico, De esta manera; Ancalle y Chero (2023), en su trabajo académico Sobrecarga laboral y calidad de vida del personal de enfermería del área de emergencia y trauma shock en un hospital público, propone evaluar la sobrecarga laboral con respecto a la calidad de vida de la enfermera que labora en esta unidad de traumashock.

La calidad del cuidado de enfermería proporcionado por enfermeras adultas mayores puede seguir siendo excelente, pero no necesariamente “igual” en todas las dimensiones operativas de un área crítica de emergencia. Para asegurar un cuidado seguro y humanizado, es necesario implementar políticas de reubicación gradual, adaptaciones ergonómicas, jornadas flexibles, roles de mentoría o supervisión clínica, y evaluaciones periódicas de aptitud laboral. Un enfoque humano y justo debe equilibrar el respeto por la trayectoria profesional con la responsabilidad de garantizar la seguridad del paciente y del propio personal. Organización Mundial de la Salud. (2020)

Tabla 3: El 50% de los pacientes atendidos en la Unidad de Trauma Shock del Hospital La Caleta; presentan una satisfacción media con respecto a la calidad del cuidado de enfermería y el 33.3% presentan una satisfacción alta y 16.7% presentan una satisfacción baja con respecto a la calidad del cuidado de enfermería.

Rodríguez y Otros (2023), Fernández (2022), y Mondragón y Mori (2024) en sus estudios concluyen que el vínculo entre el cuidado ofrecido y la satisfacción existe entre sí. Por lo que, la calidad del cuidado enfermero influye en la satisfacción del paciente, destacando la necesidad de fortalecer la atención humanizada y optimizar la disponibilidad del personal en emergencias.

Según el cuestionario sobre el nivel de satisfacción del paciente en la Unidad de trauma shock, el 33.3 %% de los pacientes atendido en esta unidad, del Servicio de Emergencia, Hospital La Caleta; presentan una satisfacción alta con respecto a la calidad del cuidado de enfermería.

Por lo que podemos concluir que el profesional de enfermería es el que más relación entabla con el paciente, por lo que va a saber qué intervenciones realizar para resolver aquellas otras necesidades humanas afectadas debido a la situación crítica en la que se encuentra y que limitan su independencia. Si solo nos quedásemos en la dimensión fisiopatológica, nunca llegaríamos a ofrecer un servicio íntegro ni a satisfacer adecuadamente las demás demandas de cuidados.

Los resultados obtenidos, nos demuestra que la calidad se visualiza en el esmero, la dedicación y cuidado que da el profesional de salud y sobre todo que el usuario obtenga la atención oportuna, ante tantas deficiencias que pueda existir en el sistema de salud; La percepción y opinión de los pacientes atendidos se convierte en una fuente primaria para reconocer lo que estamos haciendo en el quehacer de enfermería y a su vez se convierte en una oportunidad de mejora continua.

Según el cuestionario aplicado para evaluar el nivel de satisfacción del paciente en la Unidad de Trauma Shock del Servicio de Emergencia del Hospital La Caleta, se evidenció que el 16,7 % de los pacientes atendidos presentó un nivel bajo de satisfacción respecto a la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería. Este resultado guarda similitud con lo reportado por Rodríguez (2023), quien encontró que el 13,3 % de los pacientes manifestó un nivel bajo de satisfacción, así como con el estudio realizado por Poma y Pérez (2021), donde el 8,3 % de los participantes expresó insatisfacción frente al cuidado de enfermería recibido. Si bien los porcentajes varían, los hallazgos coinciden en evidenciar la existencia de un grupo de pacientes que percibe deficiencias en la calidad del cuidado de

enfermería, lo cual pone de manifiesto la necesidad de fortalecer estrategias orientadas a mejorar la atención, especialmente en unidades críticas como Trauma Shock.

Los hallazgos refuerzan la evidencia de que la calidad del cuidado de enfermería se encuentra estrechamente vinculada con la satisfacción del paciente, destacando la importancia no solo de la competencia técnica, sino también de aspectos humanos como la comunicación, el trato digno y la oportunidad en la atención. En este sentido, los resultados del estudio constituyen un aporte relevante para la práctica profesional y la gestión hospitalaria, al evidenciar la necesidad de implementar estrategias orientadas a la mejora continua del cuidado de enfermería, con el propósito de elevar los niveles de satisfacción del paciente y fortalecer la calidad de la atención en la Unidad de Trauma Shock.

III. CONCLUSIONES

- El presente estudio permitió concluir que la calidad del cuidado brindado por el profesional de enfermería en la Unidad de Trauma Shock del Hospital La Caleta constituye un factor determinante en la satisfacción del paciente, evidenciándose una relación estrecha y significativa entre ambas variables.
- Se identificó que los componentes del cuidado de enfermería, tales como la competencia técnica, la oportunidad en la atención, la comunicación efectiva, el trato humanizado y la capacidad de respuesta ante situaciones críticas, influyen de manera directa en la percepción positiva del paciente respecto a la atención recibida.
- Los pacientes que percibieron un alto nivel de calidad en el cuidado de enfermería, manifestaron mayor nivel de satisfacción, lo que reafirma la importancia del rol del profesional de enfermería como eje fundamental en la atención integral dentro de áreas críticas como Trauma Shock.
- Asimismo, se evidenció que las deficiencias en la calidad del cuidado, relacionadas principalmente con la sobrecarga laboral, la edad avanzada del profesional de enfermería (adulto mayor), el tiempo limitado de atención y la insuficiente comunicación, impactan negativamente en la satisfacción del paciente, aun cuando la atención técnica sea adecuada.
- Es necesario fortalecer las competencias profesionales y humanas del personal de enfermería, así como de implementar estrategias institucionales orientadas a mejorar continuamente la calidad del cuidado, garantizando una atención segura, oportuna y centrada en el paciente.

- Finalmente, mejorar la calidad del cuidado de enfermería no solo optimiza los resultados clínicos, sino que también contribuye significativamente al bienestar emocional del paciente y a la mejora de la imagen institucional del Hospital La Caleta.

IV. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar reuniones de equipos regulares, para escuchar necesidades , reconocer logros y plantear soluciones, establecer un sistema de reconocimiento para destacar el desempeño destacado, fomentar la cultura de respeto y apoyo, con protocolos claros para resolución de conflictos.
- Se recomienda desarrollar capacitaciones y talleres de inteligencia emocional, comunicación efectiva, manejo de estrés, liderazgo y trabajo en equipo, que favorezcan una calidad de vida laboral favorable para las enfermeras y una mejor calidad de vida para los pacientes con el propósito de ofertar una calidad de cuidado de enfermería óptimo y conseguir una percepción de un paciente satisfecho.
- Se recomienda la optimización de la gestión de recursos humanos, realizar un diagnóstico de carga laboral para ajustar la dotación de personal según demanda y norma establecida. Sugerir y gestionar con documentos de gestión la contratación estratégica de personal temporal o de refuerzo. Así también, implementar turnos flexibles y rotativos para prevenir agotamiento.
- Se recomienda implementar el plan de desarrollo profesional y bienestar laboral. Así también, el personal de enfermería debe estar en continua capacitación para afianzar sus competencias en el cuidado; la cual debe incluir el sentido empático y humanístico.
- Instruir tanto a los profesionales de enfermería como a los futuros enfermeros en los cuidados del paciente; teniendo en cuenta las opiniones de los pacientes, con el fin de corregir aquellos aspectos técnicos y personales que opaquen la prestación de un buen cuidado.

- Se sugiere continuar con estudios de investigación para medir constantemente la calidad y satisfacción de los pacientes, con el objetivo de identificar sus percepciones y expectativas que contribuyan a retroalimentar al personal de enfermería sobre aspectos que se deben de priorizar en el cuidado integral de los pacientes.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, L. (2019). *Mejorando el cuidado de enfermería en el paciente crítico. Unidad de trauma shock. Hospital La Caleta – Chimbote, 2019. Universidad los Angeles de Chimbote- Uladech*; [Citado 12 de Noviembre de 2025]. [Trabajo Académico para optar el título profesional]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/10917>
- Ancalle Aguilar, S. (2019). *Sobrecarga laboral y calidad de vida del personal de enfermería del área de emergencia y trauma shock en un hospital público, 2023* [Tesis para optar el título de especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/2155>
- Becerra, M., Baltazar, R. & Aria, J. (2023). *El rol de la enfermera en la atención amigable durante el trabajo de parto en América Latina: La teoría del cuidado humanizado de Jean Watson como base teórica*. Publicación semestral, Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Vol. 12(23) 111-116. [Internet]. [Citado 15 de Julio del 2025]. Disponible en: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/10869/10738>
- Cárdenas K. *Nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los pacientes que asisten al servicio de urgencia en la empresa social estatal Hospital Local de San Fernando*. [Internet] [Tesis para optar al grado académico de

Maestría en Administración en Salud]. Bogotá: Universidad del Rosario; [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: https://doi.org/10.48713/10336_20943.

Castillo MB. *El cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*. [Tesis para optar al grado académico de Maestro en Ciencias de Enfermería con Mención en Gerencia de los Cuidados de Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8450>.

Carrasco C, Isabel M. *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018* [Internet] [Tesis para optar el título profesional]. Universidad Nacional del Callao; 2019 [citado 2 de septiembre de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544>.

Cuarite, A. (2017). Rol de la enfermera en la unidad de trauma shock. *Revista de Enfermería en Emergencias*, 5(2), 45–52 [Internet]. [Citado 6 de febrero del 2025]. Disponible en: Revista ROL de enfermería. 2017, Vol. 40, N°. 9 - Dialnet

Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *Journal of the American Medical Association*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>

Fernández IJ. *Calidad del cuidado de enfermería y percepción de la satisfacción en pacientes politraumatizados de la Clínica Jaén* [Tesis para optar al grado académico de Licenciada en Enfermería]. Jaén: Universidad Politécnica Amazónica; 2022. Disponible en: <https://repositorio.upa.edu.pe/handle/20.500.12897/125>

García G., Fernández A., Acevedo G., Montenegro R. *Calidad de cuidados de enfermería a los pacientes traumatizados por accidentes de tránsito en Catamarca* [Tesis para optar el título profesional]. 2020; 21(3): 54-6 [citado el 8 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RSD/article/view/17384>.

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*. [Internet] [Tesis para optar al grado académico de Maestría en Salud Pública]: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021. [citado 8 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/104343de-9475-4d15-97b2-e7b8bfb3af8b/content>.

Ministerio de Salud del Perú. (2020). *Análisis de la situación de los servicios de emergencia hospitalaria en el Perú*. MINSA.

Ministerio de Salud del Perú. (2021). *Plan nacional de fortalecimiento de los servicios de emergencia y cuidados críticos*. MINSA.

Organización Mundial de la Salud. (2016). *Marco conceptual de la calidad de la atención en salud*. OMS.

Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Servicios de emergencia y cuidados críticos en América Latina*. OPS.

Organización Panamericana de la Salud. (2019) *Día Internacional de la Enfermería*. [Internet]. [Citado 6 de febrero del 2025]. Disponible en:

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=15114:international-nurses-day-2019&Itemid=39594&lang=es

Marriner-Tomey, A., & Raile Alligood, M. (2008). *Modelos y teorías en enfermería*. Elsevier España. [Internet]. [Citado 25 de diciembre del 2025]. Disponible en: Modelos y teorías en enfermería - Martha Raile Alligood, Ann Marriner Tomey - Google Libros

Mondragón Minguillo, A. J., & Mori Villar, K. V. (2024). *Calidad del cuidado enfermero y satisfacción de los pacientes atendidos por accidentes de tránsito en un hospital público de Ferreñafe* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. [Internet]. [Citado 15 de Julio del 2025]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7355>

Montoya, A. & Guillen, R. (2018). Enfermería y cuidado holístico. México. [Internet]. [Citado 12 de Julio del 2025]. Disponible en: https://www.academia.edu/14909676/Unidad_1._Enfermer%C3%ADa_y_cuidado_hol%C3%ADstico_UNIDAD_1_Enfermer%C3%ADa_y

Müggenburg, C., Riveros, A. & Juárez, F. (2016). *Entrenamiento en habilidades de comunicación en enfermeras y percepción del paciente que recibe su cuidado. Enfermería Univ.* 13(4):201–7. [Internet]. [Citado 16 de agosto del 2025]. Disponible en: <https://revistaenfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/65> doi: <https://doi.org/10.1016/j.reu.2016.08.008>

Müggenburg, C., Robles, R., Valencia, A., Hernández, M., Olvera, S. & Riveros, A. (2015). *Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana. Salud Mental.*; 38(4):273-280. [Internet]. [Citado 16 de

agosto del 2025]. Disponible en: Evaluación de la percepción de pacientes sobre el comportamiento de comunicación del personal de enfermería: diseño y validación en población mexicana - Dialnet

Superintendencia Nacional de Salud. (2022). *Informe sobre la capacidad resolutive de los servicios de emergencia hospitalaria*. SUSALUD.

Servicio Integral de Salud en Enfermería (SISE). (2025). *Competencias del profesional de enfermería en contextos de emergencia*. [Internet]. [Citado 25 de agosto del 2025]. Disponible en: Perfil de competencias esenciales que orientan la formación de los profesionales de la salud. Documento técnico. Primera fase: Médico(a) y enfermero(a) peruano(a).pdf

Vélez, H. Paciente en Estado Crítico. Primera Edición. Editorial CIB. Universidad Nacional de Colombia. Facultad de Enfermería 2010. p 14,18 Soto, I y Col. Manual de enfermería en atención de urgencia. Ed. Mediterráneo Ltda. Santiago – Chile 2009 Colegio de Enfermeras(os) del Perú. Normas de Gestión de la Calidad del Cuidado de Enfermero. Lima CEP; 2008.

VI. ANEXOS:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Se me ha comunicado que el título de esta investigación es “Calidad del cuidado del profesional de enfermería en pacientes de la Unidad de Trauma shock. Hospital la Caleta, 2025”, el propósito de este estudio es describir y analizar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes que se encuentran en la Unidad Trauma shock. El presente trabajo académico está siendo conducido por Alzamora Valverde, Carmen Lizeth con la asesoría de la Dra. Falla Juárez, Luz Felicita; docente de la Universidad Nacional del Santa.

Si accedo a participar en este estudio, deberé responder a la encuesta a fines de la investigación (o lo que fuera pertinente), la que tomará 15 minutos de mi tiempo.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación. En principio, las entrevistas o encuestas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiera su identificación, ello será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera. Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder. Gracias por su participación.

Yo, doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo investigador. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en ese estudio, firmo a continuación.

Firma del participante

Nombre del participante

ESCALA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Autor: Donabedian (2001) y modificado por Sifuentes (2016).

Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas que describen el cuidado recibido por parte de la ENFERMERA, lea con atención cada una y valore con sinceridad del cuidado brindado por el personal de enfermería durante su estadía en el hospital marcando con una “x” la alternativa que usted crea conveniente.

Nunca (N)
A veces (AV)
Frecuentemente (F)
Siempre (S)

Por favor responda todos los ítems, recuerde que esta escala es anónima.

DIMENSIÓN TÉCNICO		N	AV	F	S
1	Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.				
2	La enfermera se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.				
3	La enfermera le administra sus medicamentos oportunamente.				
4	La enfermera le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.				
5	Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.				
6	Coloca las vías adecuadamente.				
7	Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.				

8	Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.				
DIMENSIÓN INTERPERSONAL		N	AV	F	S
1	La enfermera lo llama por su nombre.				
2	La enfermera le informa sobre su estado de salud.				
3	Conversa con usted sobre temas de su interés.				
4	La enfermera aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.				
5	La enfermera le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.				
6	Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.				
7	Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.				
8	La enfermera se muestra amable y atenta con usted.				
9	La enfermera acude oportunamente cuando usted lo necesita.				
10	La enfermera utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.				
DIMENSIÓN ENTORNO		N	AV	F	S
1	La enfermera se muestra cortés con usted.				
2	Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.				
3	Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.				
4	Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.				
5	Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para usted.				
6	Se preocupa por su comodidad (ruido, luz ventilación, adecuada).				
TOTAL:					

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Autor: Elaborado por Sifuentes (2016), teniendo como base a
Donabedian (2001).

Marque con una (X) el ítem que usted percibió durante su hospitalización.

DIMENSION ACCESIBILIDAD		Malo	Poco satisfa ctorio	Muy Satisfact orio
1.	El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable.			
2.	¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?			
3.	¿La enfermera siempre le brindo un cuidado con calidez, confianza, y respeto?			
DIMENSION EXPLICA Y FACILITA				
4.	¿La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue entendible?			
5.	¿Considera que la enfermera siempre presentó interés por su recuperación y tratamiento?			
6.	¿Cuándo se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos, hubo una resolución de problemas pronto?			
7.	¿La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento.			

