

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería: Emergencias y Desastres

Autor:

Yessica Carina Ascuña Gutierrez
Gabi Norita Huanca Espinoza

Asesor:

Mg. Juan Roberto Munayco Mendieta

Lima, 28 de octubre de 2025

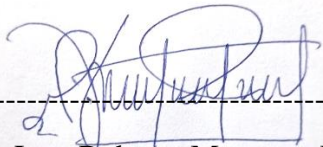
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Juan Roberto Munayco Mendieta, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO, JULIACA – 2025**” de las autoras Yessica Carina Ascuña Gutierrez y Gabi Norita Huanca Espinoza tiene un índice de similitud de 19% verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 28 días del mes de octubre del año 2025.



Mg. Juan Roberto Munayco Mendieta

**Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción
del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge
Medrano, Juliaca – 2025**

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional
de enfermería: Emergencias y Desastres



Mg. Yanela Ricalde Castillo

Dictaminador

Lima, 28 de octubre de 2025

Resumen

El estudio tiene como objetivo identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca, 2025. El diseño metodológico será de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y de corte transversal. La población estará conformada por 900 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia, con una muestra de 316 participantes seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. La técnica empleada será la encuesta y los instrumentos utilizados serán el cuestionario de calidad de atención de Morocco Quispe y el SERVQUAL para medir la satisfacción del paciente, ambos con validez y confiabilidad comprobada. Los datos se procesarán en el programa SPSS utilizando estadística descriptiva y la prueba de Chi cuadrado con un nivel de significancia de $p < 0,05$. Los resultados esperados buscan demostrar una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, evidenciando que las dimensiones humana y de entorno tienen mayor impacto en la satisfacción del paciente. Los resultados permitirán proponer estrategias para fortalecer la atención humanizada y optimizar la calidad del servicio en áreas críticas.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del paciente, enfermería, servicio de emergencia.

Tabla de Contenido

Planteamiento del Problema	1
Formulación de Problema	2
Objetivos de la Investigación	3
Justificación.....	3
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas	6
Antecedentes de la Investigación	6
Marco Conceptual	9
Bases Teóricas	12
Metodología	14
Descripción del Lugar de Ejecución	14
Población y Muestra.....	14
Tipo y Diseño de Investigación	15
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
Proceso de Recolección de Datos.....	22
Procesamiento y Análisis de Datos	22
Consideraciones Éticas.....	23
Administración del Proyecto de Investigación	24
Referencias Bibliográficas	26
Apéndices.....	32

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

A nivel mundial, la calidad de atención en los servicios de salud es considerada un pilar fundamental para garantizar resultados clínicos positivos y una experiencia satisfactoria del paciente. Según la Organización Mundial de la Salud (2025), entre 5 a 8 millones de personas fallecen cada año por deficiencias en la calidad de la atención en salud en países de ingresos bajos. Además, se ha determinado que el fortalecimiento de la calidad en el sistema de salud podría prevenir la muerte de personas con enfermedades cardiovasculares, tuberculosis, así como recién nacido y madres.

Según Lee et al. (2020), la satisfacción del paciente se ha convertido en un indicador clave de desempeño, especialmente en servicios críticos como emergencia, donde el tiempo de espera, el trato recibido y la comunicación son factores determinantes en la percepción de calidad. Por otro lado, las habilidades sociales del personal de salud, la atención del personal de enfermería y la información proporcionada al paciente también son factores que influyen en la satisfacción. Además, se ha descrito que una comunicación deficiente y una desinformación puede derivar en reingresos y mayor insatisfacción (Ferreira et al., 2023).

A nivel latinoamericano, los sistemas de salud enfrentan importantes desafíos para garantizar una atención de calidad en los servicios de emergencia. Dávila- García et al. (2019) reportaron que más del 50% de los pacientes se encuentra insatisfecho con los servicios de salud. Adicionalmente, el 30% de la población latinoamericana aún no puede acceder a una atención médica y más del 60% no recibe una atención médica de calidad (Organización Panamericana de la Salud, 2019).

A nivel peruano, la calidad de la atención en los servicios de emergencia sigue siendo un motivo de preocupación. Un estudio determinó que menos del 51% de los pacientes se encontraron satisfechos con el servicio brindado y se identificó que el nivel de satisfacción tenía relación con la calidad de servicio ofrecido en Emergencia (Huamani & Gastelumendi, 2024).

Por otro lado, esta insatisfacción se ha encontrado asociada al trato inadecuado por parte del personal de salud y la demora en la atención hospitalaria. Por ello, es importante promover un trato humanitario con el paciente, una buena relación entre el personal de salud y el paciente, así como una comunicación efectiva con respeto y confianza en la estancia hospitalaria (Cordova et al., 2021).

En el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca, centro de referencia regional del altiplano puneño, el servicio de emergencia atiende a diario una elevada demanda de pacientes, lo que podría generar dificultades en la calidad de atención. Esta situación impacta no solo en la percepción de calidad, sino también en la adherencia al tratamiento y la confianza en el sistema de salud local.

Formulación de Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025?

¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención de enfermería (calidad técnica, calidad humana y entorno) que influyen en mayor medida en la satisfacción del paciente?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2025.

Objetivos Específicos

Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025.

Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025.

Determinar que dimensiones de la calidad de atención de enfermería (calidad técnica, calidad humana y entorno) influyen en mayor medida en la satisfacción del paciente.

Justificación

Justificación Teórica

La teoría del Alcance de metas de Imoge King permite brindar un marco conceptual para analizar la calidad de atención y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, ya que el cuidado de la salud debe centrarse en la interacción dinámica del profesional de enfermería y el paciente, donde ambos colaboran activamente. Esta perspectiva permite comprender como los factores de comunicación efectiva, empatía, respeto y reconocimiento mutuo de roles influyen directamente en la percepción de la calidad y el nivel de satisfacción del paciente. Por ello, la calidad de la atención está influenciada por la confianza y seguridad que perciba el paciente por parte del personal sanitario. Asimismo, la satisfacción del paciente refuerza el componente del cuidado.

Justificación Metodológica

Para el presente estudio, se emplearán instrumentos validados y estandarizados que permitan medir los factores que influyen en la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Además, el diseño metodológico empleado es el más adecuado para evaluar la relación entre las variables a estudiar, ya que al establecer una significancia permitirá orientar intervenciones futuras. Por ello, se permitirá la generación de evidencia que contribuya a la mejora continua de la atención en servicios críticos como el servicio de Emergencia, desde una perspectiva centrada en el paciente.

Justificación Práctica

La presente investigación permitirá información valiosa para que pueda ser utilizada por los responsables de la gestión hospitalaria y el personal de salud en mejoras del clima organización y la atención y cuidado del paciente. Al evaluar los aspectos de la atención más relevantes para los pacientes, se podrá implementar intervenciones orientadas a fortalecer y optimizar la experiencia del usuario promoviendo una atención humanizada y eficiente. Adicionalmente, permitirá brindar evidencia científica para poder establecer estándares de calidad, mejora de infraestructura y soporte institucional.

Delimitación de la Investigación

Delimitación Temporal

Este trabajo de investigación se realizará en los meses de agosto y setiembre del año 2025 en los servicios de Emergencia de un hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca.

Delimitación Espacial

El presente estudio se ejecutará en los servicios de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano-Juliaca.

Línea de Investigación

Promoción de la salud.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Cui et al. (2025) realizaron una investigación cuyo título es: “*National Patient Satisfaction Survey as a Predictor for Quality of Care and Quality Improvement*”, 2025, con el objetivo de determinar si los resultados de una encuesta nacional sobre satisfacción del paciente podían anticipar cambios en la calidad de atención. Analizaron datos de la Encuesta Nacional de Satisfacción Hospitalaria entre 2019 y 2021, empleando correlaciones y regresión lineal para identificar asociaciones significativas. Hallaron un incremento notable en la satisfacción general, sobre todo en la comunicación, aunque los pacientes ambulatorios mostraron menor conformidad con el entorno hospitalario ($p < 0.05$). Se observó una fuerte relación positiva entre la experiencia de pacientes hospitalizados y ambulatorios, así como diferencias según el tipo de hospital. Concluyeron que estas encuestas permiten anticipar mejoras en la atención y orientar acciones de calidad.

Asimismo, en una investigación titulada: “*Key Predictors of Patient Satisfaction and Loyalty in Saudi Healthcare Facilities: A Cross-Sectional Analysis*”, 2024, de tipo transversal en 10 centros de salud de Riad, Arabia Saudita, con 350 pacientes, para evaluar los principales factores que influyen en la satisfacción y fidelidad del usuario. Utilizando los cuestionarios PSQ-18 y PLQ, encontraron que los mayores predictores de satisfacción fueron la percepción general del servicio ($\beta = 0.48, p < 0.001$), la calidad de la comunicación ($\beta = 0.35, p < 0.001$) y la frecuencia de consultas médicas ($\beta = 0.13, p = 0.011$). A su vez, la fidelidad al establecimiento estuvo principalmente asociada a la satisfacción general ($\beta = 0.55, p < 0.001$) y a una buena comunicación ($\beta = 0.42, p < 0.001$). Los centros privados mostraron niveles más altos de satisfacción y lealtad

en comparación con los públicos ($p < 0.001$). El estudio concluye que fortalecer la comunicación y ajustar los servicios a las necesidades del paciente es esencial para mejorar los resultados y la retención en salud (Alodhialah et al., 2024).

Por otro lado, en un estudio realizado en Vietnam cuyo título fue: “*Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam*”, 2022, realizado en una policlínica de Hanoi, evaluaron la confiabilidad de un instrumento para medir la satisfacción del paciente y los factores asociados. En una muestra transversal de 301 personas, el nivel de satisfacción general fue del 53.5%. Identificaron cinco áreas clave que influyen en dicha percepción: calidad de infraestructura, resultados del servicio, claridad informativa y procesos administrativos, accesibilidad, y comunicación del personal. La dimensión con mayor impacto fue la relacionada con infraestructura (valor propio: 22.5). Todos los componentes mostraron alta consistencia interna ($\alpha > 0.9$). Además, los pacientes con seguro de salud presentaron una probabilidad 3.5 veces mayor de estar satisfechos en comparación con los no asegurados (IC 95%: 1.9–6.2). Los autores concluyen que esta herramienta es útil para orientar mejoras en la atención sanitaria (Duc Thanh et al., 2022).

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

En una investigación realizada en el Perú titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social”, 2023, evaluaron la relación entre calidad percibida y satisfacción en 400 pacientes de un hospital del sur del Perú. Utilizaron los cuestionarios SERVPERF y otro instrumento validado para medir ambas variables. Los niveles de acuerdo con la atención fueron variados: 72.25% en seguridad, 67% en capacidad de respuesta, y cerca del 50% en fiabilidad, empatía y aspectos tangibles. La satisfacción general fue más del 50% y se encontró una correlación significativa entre calidad y satisfacción ($Rho =$

0.8590, $p < 0.05$), lo que indica que, a mayor percepción de calidad, mayor nivel de satisfacción del usuario. En conclusión, se identificó una asociación positiva moderada y significativa entre la percepción de calidad en la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio (Arce Huamani & Aliaga-Gastelumendi, 2024).

Asimismo, Rodríguez (2023) en su investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023”, analizó la relación entre el cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en una muestra de 105 usuarios. Utilizando dos cuestionarios tipo Likert, se halló que cerca del 54% percibió una atención de alta calidad y más del 86% expresó estar satisfecho. Se identificó una relación estadísticamente significativa entre las dimensiones técnico-científica, humana y del entorno del cuidado y la satisfacción del paciente ($p < 0.005$). Aunque la correlación fue baja ($r = 0.307$), se demostró que una mejor percepción del cuidado de enfermería se asocia con mayor satisfacción en el área de emergencia. En conclusión, se evidenció una correlación positiva baja pero estadísticamente significativa entre ambas variables.

Por otro lado, en un estudio realizado en Puno, Velásquez (2023) en su investigación titulada: “Calidad de atención y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital ‘Manuel Núñez Butrón’ Puno-2022”, 2023, analizó la relación entre calidad de atención y satisfacción en 80 pacientes seleccionados de un total de 143 hospitalizados. Utilizando el instrumento SERVQUAL y análisis con Chi cuadrado, encontró que una atención percibida como deficiente se asocia directamente con menor satisfacción. El valor de Chi^2 fue 63.12, superando el valor crítico (9.48), con $p = 0.000$ y 4 grados de libertad, lo que confirma una relación significativa entre ambas variables. Se concluye, por tanto, que la percepción de una atención deficiente se relaciona directamente con la insatisfacción de los usuarios hospitalizados.

Marco Conceptual

Calidad de Atención en Salud

La calidad de atención en salud es un concepto complejo y multidimensional, cuya definición ha sido abordada por diferentes organismos y autores. Según Busse et al. (2019), define la calidad como el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr resultados esperados y coherentes con el conocimiento profesional. Por otro lado, también se ha definido la calidad de atención considerando tres elementos importantes como: la estructura, el proceso y los resultados, permitiendo una integración del desempeño técnico, la vivencia del paciente y el sistema organizacional hospitalario (Geary, 2024).

La evaluación de la calidad en salud implica diferenciar entre calidad técnica y calidad percibida. La primera hace referencia a un manejo clínico correcto, basado en conocimientos y estándares protocolizados; mientras que la segunda depende principalmente de la percepción del paciente sobre el trato, la comunicación y la atención recibida por parte del profesional de la salud. Esta diferenciación es crucial, ya que un servicio adecuado puede generar insatisfacción si lo percibido por el usuario es negativo lo que afecta principalmente la adherencia al tratamiento (Alhassan et al., 2015).

Asegurar una atención de calidad en los servicios de emergencia es esencial, porque se presentan situaciones de alta demanda, urgencia y recursos limitados. En este ámbito, no es suficiente identificar la efectividad clínica; sino también es sustancial evaluar el trato digno y la comunicación empática del personal, ya que estos factores influyen directamente en la percepción de la atención recibida (Petrino et al., 2023).

Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente es un elemento clave para medir la calidad en los servicios de salud. En los establecimientos de salud, se entiende como el nivel en que la atención que se brinda cumple o supera las expectativas del usuario. Esta evaluación es subjetiva y se encuentra influenciada por factores personales y socioculturales, así como de la organización del servicio y el desempeño del personal. Adicionalmente, abarca la interacción entre el personal de salud y el paciente dentro de un entorno asistencial (Bijani & Khaleghi, 2019).

La satisfacción del paciente está influenciada por factores como el trato brindado por el personal de salud, especialmente en contextos como las urgencias o emergencias. Según Fang et al. (2019), la amabilidad, el respeto y la empatía son factores altamente valorados por los usuarios. Por otro lado, el tiempo de espera es un condicionante, que si es excesivo genera malestar, y la efectividad en la atención del problema de salud. Asimismo, una comunicación clara y comprensiva, que incluya explicaciones adecuadas y disposición para escuchar, fortalece la confianza del paciente y mejora su experiencia (Liu & Fang, 2019)

La satisfacción del paciente guarda una estrecha relación con otros indicadores clave del desempeño institucional. De acuerdo con Alodhialah et al. (2024), un mayor nivel de satisfacción suele generar una mayor fidelidad hacia el establecimiento, donde el paciente tiene la intención de volver o recomendar el servicio. Además, se ha determinado que la lealtad del paciente está fuertemente influenciada tanto por la satisfacción general y la comunicación efectiva con el personal de salud. Por otro lado, los pacientes satisfechos presentan una mayor adherencia a las indicaciones médicas, lo que permite un tratamiento más efectivo e informado. La percepción de seguridad también mejora con una atención satisfactoria, lo que impacta positivamente en la imagen institucional y en los resultados a largo plazo (Sertan et al., 2023).

Factores que Influyen en la calidad y la Satisfacción del Paciente. El personal de salud desempeña un rol importante en la percepción de calidad y satisfacción del paciente. Sus habilidades técnicas, actitud y empatía influyen sustancialmente en la experiencia del paciente. Si bien la capacidad resolutiva frente a problemas de salud es sustancial, también lo es la forma en que se comunica, escucha y atiende las necesidades del paciente. Dentro del servicio de emergencia, donde el tiempo y los recursos son limitados, estas habilidades resultan importantes. Sin embargo, factores como la sobrecarga laboral y el estrés, pueden deteriorar la calidad de la atención percibiéndose como impersonal. Por ello, las habilidades comunicativas, tanto verbales como no verbales, son clave para fortalecer la relación asistencial y brindar una atención más cercana y efectiva (Jameel et al., 2025).

Desde el punto de vista organizacional, existen diversos factores que influyen en la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. De acuerdo con Lee et al. (2020), uno de los más frecuentes es el tiempo de espera, que cuando se prolonga, afecta negativamente la percepción de la eficacia del personal de salud. La adecuada distribución del personal y recursos materiales también es clave para ofrecer atención segura y oportuna. Asimismo, el proceso de admisión y triaje debe ser ágil y debe evaluarse por criterios clínicos claros, especialmente en emergencias, donde es fundamental atender al paciente según la prioridad del caso. Finalmente, seguir protocolos estandarizados establecidos permite que los cuidados sean igualitarios, la disminución de los errores y fomenta la mejora continua del sistema de atención (Bleustein et al., 2014).

Otro factor importante son las características del paciente, que también generan cambios en la percepción de la calidad y su nivel de satisfacción. Las expectativas previas juegan un rol decisivo; cuando estas son altas, la insatisfacción es mayor. Asimismo, el nivel educativo y cultural influye en la forma de interpretar la atención recibida, así como en la capacidad de comprender las

indicaciones médicas (Begum et al., 2022). El estado de salud al ingreso condiciona la urgencia y el nivel de demanda hacia el sistema. Por ejemplo, pacientes en estado crítico o con dolor intenso pueden tener menos tolerancia a la espera o al trato impersonal (Kagura et al., 2023).

Adicionalmente, un factor que influye significativamente es el servicio de atención. En este caso, los servicios de emergencia son espacios diseñados para una atención rápida donde se busca priorizar la atención de pacientes con condiciones agudas o potencialmente graves. Por su naturaleza, enfrentan múltiples desafíos: la alta demanda, la limitación de recursos humanos y materiales, y la necesidad de tomar decisiones rápidas bajo presión. Estas condiciones pueden dificultar la atención personalizada y aumentar el riesgo de errores o demoras (Bijani & Khaleghi, 2019).

Entre los principales retos se encuentran la sobrecarga asistencial, la escasez de profesionales calificados, así como la dificultad para mantener un trato humanizado en un entorno tan dinámico. A pesar de ello, es fundamental conservar la dimensión humana del cuidado, brindando atención con respeto, claridad y empatía, ya que los pacientes que se encuentran en estos servicios suelen encontrarse en estados de alta vulnerabilidad emocional y física. La percepción de los usuarios sobre la atención en emergencia está condicionada tanto por la eficacia clínica y el trato que reciban por parte del personal. Una atención eficiente pero despersonalizada puede generar una experiencia negativa, mientras que una atención empática, puede ser recordada como positiva y profesional (Cernuda Martínez et al., 2018).

Bases Teóricas

La Teoría del Alcance de Metas de Imogene King (1992) proporciona un marco conceptual útil para comprender la calidad y la satisfacción en la atención de salud desde una perspectiva de enfermería. Esta teoría postula que la atención debe estar centrada en la relación interpersonal entre

el profesional de enfermería y el paciente, orientada hacia el logro de metas comunes. En este sentido, la comunicación efectiva y la interacción continua son esenciales para establecer acuerdos sobre las necesidades, expectativas y objetivos del cuidado

Aplicada al contexto de servicios de emergencia, esta teoría resalta que la calidad de atención se refleja en la interacción enfermero-paciente, en donde la comprensión mutua y la colaboración son fundamentales para tomar decisiones adecuadas en situaciones críticas. Asimismo, la satisfacción del paciente se alcanza cuando hay una comunicación clara, respeto, empatía y un reconocimiento mutuo de los roles y expectativas (Caceres, 2015).

La relevancia de esta teoría radica en su énfasis en el componente humano del cuidado, el cual resulta indispensable en entornos donde el tiempo es limitado, pero la necesidad de comprensión y apoyo emocional es alta. Así, la teoría de King sirve como una guía para promover relaciones terapéuticas eficaces que contribuyan tanto al logro de resultados clínicos como al bienestar emocional de los pacientes (Park, 2021).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

La investigación será realizada en el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca caracterizada por ser un establecimiento de salud MINSA de nivel II-2, considerado un centro de referencia de la provincia de San Román. Asimismo, cuenta con los servicios de medicina general y especialidades, así como, los servicios de apoyo como laboratorio, radiografía y farmacia. Por otro lado, el presente estudio será ejecutado en el servicio de Emergencia que cuenta con una cobertura integral y disponibilidad de 24 horas, contando con un equipo multidisciplinario capacitado para la alta demanda de pacientes como médicos y enfermeras especialistas, contando con más de 100 profesionales de la salud. Por otro lado, la ejecución del estudio será realizado durante los meses de agosto y setiembre del año 2025.

Población y Muestra

Población

La población del estudio está conformada por 900 pacientes atendidos en el área de observación del servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano durante los meses de agosto y setiembre del año 2025.

Muestra

El tipo de muestreo del presente estudio será un muestreo aleatorio simple. Asimismo, se realizará el cálculo muestral considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, haciendo uso de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \rho(1 - \rho)N}{(N - 1)e^2 + Z^2 \rho(1 - \rho)}$$

Donde:

N= tamaño de la población

Z= Valor del nivel de confianza del 95% (Z=1.96)
P= Probabilidad que ocurra el evento (p=0.5)
E= Nivel de precisión (5%)

$$n = \frac{(900)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(900 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 315.7 \cong 316 \text{ participantes}$$

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Pacientes de 18 a 65 años que hayan sido atendidos en el servicio de Emergencia
- ✓ Pacientes que se encuentren en el área de observación del servicio
- ✓ Pacientes que estén conscientes y con capacidad comunicativa
- ✓ Pacientes que desean participar de la investigación con la firma del consentimiento informado.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes en estado crítico, intubados o sin capacidad de responder (sedados o inconscientes)
- ✓ Pacientes que presente discapacidad visual o cognitiva
- ✓ Pacientes que hable un idioma diferente al español
- ✓ Pacientes que no deseen participar de la investigación

Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, ya que se hará uso de cuestionario estructurados, para facilitar la recolección y el análisis estadístico mediante datos numéricos evaluando la relación entre los factores influyentes y la calidad de atención y satisfacción del paciente. Asimismo, el diseño es no experimental, porque no se hará la manipulación de variables y solo se observará el fenómeno (Hernández-Sampieri, 2018).

Por otro lado, el tipo de estudio es descriptivo correlacional con un corte transversal, ya que se evaluarán las relaciones de las variables y de sus dimensiones para identificar cuáles son los factores (significativos estadísticamente) que influyen en esa correlación medidas en un solo momento en el tiempo (Vizcaíno Zúñiga et al., 2023).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

H_G: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2025.

H₀: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2025.

Hipótesis Específicas

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad técnica de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2025.

H₂: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad humana de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2025.

H₃: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad entorno de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca-2025.

Identificación de Variables

Variable Dependiente

Satisfacción del paciente

Variable Independiente

Calidad de atención de enfermería

Variable de Control

Factores influyentes

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Factores influyentes	Son aquellas características del individuo que ejercen un impacto significativo en su experiencia, percepción y resultados en su salud durante la atención médica	Son aquellas características que serán medidas mediante un cuestionario dirigido a los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia del hospital Carlos Monge Medrano	Edad	Valor numérico	Cuantitativa razón
			Sexo	<ul style="list-style-type: none"> • Masculino • Femenino 	Cualitativa nominal
			SIS	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Grado de instrucción	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria completa • Secundaria completa • Técnico completo • Superior completo • No sabe/ no opina 	Cualitativa ordinal
			Grado de instrucción del padre	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria completa • Secundaria completa • Técnico completo • Superior completo • No sabe/ no opina 	Cualitativa ordinal
			Grado de instrucción del madre	<ul style="list-style-type: none"> • Analfabeto • Primaria completa • Secundaria completa • Técnico completo • Superior completo • No sabe/ no opina 	Cualitativa ordinal
			Elección del hospital	<ul style="list-style-type: none"> • Está más cerca • Es barato • No hay otro establecimiento a dónde acudir 	Cualitativa nominal

				<ul style="list-style-type: none"> • Hay buena atención • Traslado de otro establecimiento • Otro 	
			Trato agradable al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Examen físico completo	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Información sobre el problema de salud	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Información sobre la receta médica	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Información sobre los cuidados en casa	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Respeto a las creencias religiosas	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Horario conveniente	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Comodidad de los ambientes	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Tarifa	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
			Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> • Si • No 	Cualitativa nominal
	Se define como el grado en la atención del personal de	Evalúa la percepción del paciente acerca de la atención brindada por el	Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> • Atención oportuna • Atención continua • Atención segura 	Cualitativa ordinal

Calidad de atención de enfermería	enfermería satisface la necesidad del paciente	personal de enfermería en el servicio de Emergencia que será medido mediante un cuestionario estandarizado	Calidad humana	<ul style="list-style-type: none"> • Empatía • Amabilidad • Respeto • Comunicación 	
			Calidad entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Comodidad y confort • Limpieza • Privacidad 	
Satisfacción del paciente	Es la percepción del paciente respecto a la atención recibida en el ambiente hospitalario	Es la experiencia subjetiva sobre aspectos de comunicación, comodidad y cumplimiento de expectativas del entorno hospitalario valoradas mediante un cuestionario estandarizado	Fiabilidad	Ítems del 1 al 5	Cualitativa ordinal
			Capacidad de respuesta	Ítems del 6 al 9	
			Seguridad	Ítems del 10 al 13	
			Empatía	Ítems del 14 al 18	
			Aspectos tangibles	Ítems del 19 al 22	

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Para la recolección de los datos, se utilizará la técnica de la encuesta, donde se aplicará un cuestionario estandarizado y validado a los pacientes que acudan al nosocomio.

Instrumento

Para el presente estudio, se utilizarán 2 instrumentos que evalúen las variables principales. Para la variable calidad de atención de enfermería, se empleará el instrumento elaborado por Morocco Quispe (2018) que cuenta con 20 preguntas cuyas dimensiones son: técnica (8 preguntas), humana (8 preguntas) y entorno (4 preguntas), valoradas mediante una escala de Likert de 0 a 2 puntos (“Siempre”= 2 puntos, “A veces”= 1 punto y “Nunca”= 0 puntos). Además, el puntaje máximo es de 20 puntos, donde se contará con las categorías de deficiente (≤ 10 puntos), regular (11-30 puntos) y bueno (31- 40 puntos).

Las dimensiones serán evaluadas en categorías bueno, regular y deficiente. En la calidad técnica, se considerará un nivel bueno cuando el puntaje esté entre 13 y 16 puntos, regular entre 7 y 12 puntos, y deficiente cuando el puntaje sea de 0 a 6 puntos. Para la calidad humana, el nivel bueno tendrá un rango de 13 a 16 puntos, regular de 8 a 13, y deficiente de 0 a 7 puntos. Finalmente, la dimensión de calidad de entorno se clasificará como bueno al puntaje de 6 a 8 puntos, regular entre 3 y 5, y deficiente entre 0 y 2 puntos.

Por otro lado, para la evaluación de la satisfacción del paciente se utilizará el cuestionario SERVQUAL, que consta de 22 preguntas divididas en expectativas y percepción, valoradas mediante escala de Likert- del 1 al 7, donde 1 es considerada como la calificación más baja y 7, la mayor calificación. Adicionalmente, será categorizada de acuerdo a la satisfacción percibida calculada por la diferencia de puntuación entre las expectativas y las percepciones. Se considerarán

2 categorías: Satisfacción (puntaje menor o igual a cero) e Insatisfacción (puntaje mayor a cero) (Ministerio de Salud del Perú, 2012).

Validez y Confiabilidad. El cuestionario que evalúa la calidad de atención de enfermería fue validado mediante un juicio de expertos teniendo un alfa de Cronbach de 0.704 considerando una consistencia interna aceptable (Morocco Quispe, 2018). Finalmente, el instrumento SERVQUAL ha sido validado mediante un análisis factorial con un índice Kaiser-Meyer Olkin de 0.957 para servicios de Emergencia teniendo un nivel de confiabilidad alto. (Cabello & Chirinos, 2012).

Proceso de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, el proyecto de investigación será evaluado y aprobado para su ejecución por parte de la Unidad de Postgrado de Ciencias de la Salud. Luego de ello, se solicitará el permiso de ejecución por parte del Hospital Carlos Monge Medrano para poder aplicar el instrumento de estudio en las instalaciones del servicio de Emergencia. Asimismo, a cada paciente que desee formar parte del estudio se le solicitará la firma de un consentimiento informado.

Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento de datos, se realizará una revisión detallada sobre la información obtenida considerando que cumpla los criterios de selección. Luego, se asignará una numeración a cada participante y se ingresará la información a una hoja de cálculo de Microsoft Excel, donde se empleará una codificación para los subindicadores de cada variable. Por otro lado, la base de datos será ingresada al programa estadístico SPSS para poder ser analizada considerando las escalas de medición de cada variable. Para ello, las variables cuantitativas serán descritas utilizando medidas de tendencia central y dispersión, considerando si cuenta con una distribución

normal. Asimismo, las variables cualitativas se resumirán mediante frecuencias absolutas y relativas. Para el análisis bivariado, se empleará la prueba de Chi cuadrado considerando un nivel de significancia de $p < 0,05$

Consideraciones Éticas

La presente investigación cumplirá los principios bioéticos internacionales consignados en la declaración de Helsinki. Además, se empleará un consentimiento informado donde se explicarán los objetivos del estudio y la confidencialidad de la información brindada. Por otro lado, se empleará una numeración para los cuestionarios, con la finalidad de evitar el uso de datos personales velando por el anonimato de los participantes. Finalmente, las investigadoras se comprometen a utilizar los datos recopilados exclusivamente con fines académicos.

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de Ejecución

MES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE
FASE DE PLANIFICACIÓN	■				
Presentación del proyecto a la universidad y al hospital	■				
Refinamiento del proyecto		■			
FASE DE EJECUCIÓN			■		
Recolección de datos			■		
Análisis estadístico					
FASE DE PRESENTACIÓN				■	
Redacción del informe final de investigación				■	
Preparación de la presentación					■
FASE DE REVISIÓN Y ENTREGA					■
Revisión final de informe					■
Entrega de informe final					■

Presupuesto

La presente investigación será financiada en su totalidad por las investigadoras principales.

Ítem	Descripción	Unid. medida	Cant.	Costo unitario (S/.)	Costo total (S/.)
Materiales	Lapiceros	Unid.	10	1.00	10.00
	Folder manila	Unid	10	1.00	10.00
	Sub total				20.00
Transporte	Movilidad local	Pasajes	20	5.00	100.00
	Sub total				100.00
Servicios	Impresión	Unid.	320	0.30	96.00
	Anillado	Unid.	4	3.00	12.00
	Internet	Mes	3	80.00	240.00
	Acceso a Software SPSS	Mes	1	250.00	250.00
	Sub total				598.00
Viáticos	Refrigerios	Unid.	10	15.00	150.00
	Sub total				150.00
Otros gastos	Gastos extras	Gastos	1	200.00	200.00
Sub total					200.00
TOTAL					1068.0
					0

Referencias Bibliográficas

- Alhassan, R. K., Duku, S. O., Janssens, W., Nketiah-Amponsah, E., Spieker, N., Van Ostenberg, P., Arhinful, D. K., Pradhan, M., & Rinke De Wit, T. F. (2015). Comparison of Perceived and Technical Healthcare Quality in Primary Health Facilities: Implications for a Sustainable National Health Insurance Scheme in Ghana. *PLOS ONE*, *10*(10), e0140109. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0140109>
- Alodhialah, A. M., Almutairi, A. A., & Almutairi, M. (2024). Key Predictors of Patient Satisfaction and Loyalty in Saudi Healthcare Facilities: A Cross-Sectional Analysis. *Healthcare*, *12*(20), 2050. <https://doi.org/10.3390/healthcare12202050>
- Arce Huamani, M. A., & Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2024). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *ACTA MEDICA PERUANA*, *40*(4). <https://doi.org/10.35663/amp.2023.404.2722>
- Begum, F., Said, J., Hossain, S. Z., & Ali, Md. A. (2022). Patient satisfaction level and its determinants after admission in public and private tertiary care hospitals in Bangladesh. *Frontiers in Health Services*, *2*, 952221. <https://doi.org/10.3389/frhs.2022.952221>
- Bijani, M., & Khaleghi, A. A. (2019). Challenges and Barriers Affecting the Quality of Triage in Emergency Departments: A Qualitative Study. *Galen Medical Journal*, *8*, e1619. <https://doi.org/10.31661/gmj.v8i0.1619>
- Bleustein, C., Rothschild, D. B., Valen, A., Valatis, E., Schweitzer, L., & Jones, R. (2014). Wait times, patient satisfaction scores, and the perception of care. *The American Journal of Managed Care*, *20*(5), 393-400.
- Busse, R., Panteli, D., & Quentin, W. (2019). An introduction to healthcare quality: Defining and explaining its role in health systems. En *Improving healthcare quality in Europe*:

Characteristics, effectiveness and implementation of different strategies [Internet].
European Observatory on Health Systems and Policies.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549277/>

Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Medica Herediana*, 23(2), 88-95.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Caceres, B. A. (2015). King's Theory of Goal Attainment: Exploring Functional Status. *Nursing Science Quarterly*, 28(2), 151-155. <https://doi.org/10.1177/0894318415571601>

Cernuda Martínez, J. A., Castro Delgado, R., & Arcos González, P. (2018). Self-perceived limitations and difficulties by Primary Health Care Physicians to assist emergencies. *Medicine*, 97(52), e13819. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000013819>

Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., Gallardo-Tello, N. E., Cordova-Buiza, F., Tapara-Sinti, J., & Gallardo-Tello, N. E. (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 277-277. <https://doi.org/10.33588/fem.245.1150>

Cui, J., Du, J., Zhang, N., & Liang, Z. (2025). National Patient Satisfaction Survey as a Predictor for Quality of Care and Quality Improvement—Experience and Practice. *Patient Preference and Adherence*, 19, 193-206. <https://doi.org/10.2147/PPA.S496684>

Dávila-García, D., Casaro-Enriquez, G., Torres-Anaya, V., & Castillo-Mori, Y. (2019). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad

- preocupante. *Revista del Cuerpo Médico del HNAAA*, 11(3), 199-200.
<https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2018.113.420>
- Duc Thanh, N., My Anh, B. T., Xiem, C. H., Quynh Anh, P., Tien, P. H., Thi Phuong Thanh, N., Huu Quang, C., Ha, V. T., & Thanh Hung, P. (2022). Patient Satisfaction With Healthcare Service Quality and Its Associated Factors at One Polyclinic in Hanoi, Vietnam. *International Journal of Public Health*, 67, 1605055.
<https://doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
- Fang, J., Liu, L., & Fang, P. (2019). What is the most important factor affecting patient satisfaction – a study based on gamma coefficient. *Patient Preference and Adherence, Volume 13*, 515-525. <https://doi.org/10.2147/PPA.S197015>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639.
<https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Geary, U. (2024). Healthcare quality improvement: It's time to update the Donabedian approach with a complex systems perspective. *The International Journal of Health Planning and Management*, 39(5), 1669-1672. <https://doi.org/10.1002/hpm.3830>
- Hernández-Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Jameel, A., Sahito, N., Guo, W., & Khan, S. (2025). Assessing patient satisfaction with practitioner communication: Patient-centered care, hospital environment and patient trust in the public hospitals. *Frontiers in Medicine*, 12, 1544498. <https://doi.org/10.3389/fmed.2025.1544498>
- Kagura, J., Khamisa, N., Matsena Zingoni, Z., Dulaze, N., Awuku-Larbi, Y., & Tshuma, N. (2023). Patient satisfaction with chronic disease care and its associated factors in primary health

- care facilities in Johannesburg, South Africa. *Frontiers in Health Services*, 3, 967199.
<https://doi.org/10.3389/frhs.2023.967199>
- King, I. M. (1992). King's Theory of Goal Attainment. *Nursing Science Quarterly*, 5(1), 19-26.
<https://doi.org/10.1177/089431849200500107>
- Lee, S., Groß, S. E., Pfaff, H., & Dresen, A. (2020). Waiting time, communication quality, and patient satisfaction: An analysis of moderating influences on the relationship between perceived waiting time and the satisfaction of breast cancer patients during their inpatient stay. *Patient Education and Counseling*, 103(4), 819-825.
<https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.11.018>
- Liu, L., & Fang, J. (2019). Study On Potential Factors Of Patient Satisfaction: Based On Exploratory Factor Analysis. *Patient Preference and Adherence*, Volume 13, 1983-1994.
<https://doi.org/10.2147/PPA.S228073>
- Ministerio de Salud del Perú. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA* [Norma técnica]. Ministerio de Salud del Perú.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>
- Morocco Quispe, E. K. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón—Puno, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
<https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/7883>

Organización Mundial de la Salud. (2025). *Servicios de salud de calidad* [Institucional].

Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Organización Panamericana de la Salud. (2019, octubre 3). *Nuevo plan busca mejorar la calidad*

de la atención médica en las Américas—OPS/OMS | Organización Panamericana de la

Salud [Institucional]. Organización Panamericana de la Salud.

<https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>

Park, B.-M. (2021). Effects of Nurse-Led Intervention Programs Based on Goal Attainment

Theory: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Healthcare*, 9(6), 699.

<https://doi.org/10.3390/healthcare9060699>

Petrino, R., Tuunainen, E., Bruzzone, G., & Garcia-Castrillo, L. (2023). Patient safety in

emergency departments: A problem for health care systems? An international survey.

European Journal of Emergency Medicine, 30(4), 280-286.

<https://doi.org/10.1097/MEJ.0000000000001044>

Rodríguez Gambetta, P. G., Reategui Barrera, A., Universidad de San Martín de Porres, Facultad

de Medicina Humana. Lima, Perú, Pantoja Sánchez, L. R., & Universidad de San Martín

de Porres, Facultad de Medicina Humana. Lima, Perú. (2022). Factores asociados a

satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en

Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769.

<https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>

- Rodríguez López, R. M. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8810>
- Sertan, A., Çek, K., Öviz, A., & Özgören, M. (2023). The Influence of Medicine Approaches on Patient Trust, Satisfaction, and Loyalty. *Healthcare*, *11*(9), 1254. <https://doi.org/10.3390/healthcare11091254>
- Velasquez Huarcusi, Y. (2023). *Calidad de atención y satisfacción en los pacientes hospitalizados en el hospital "Manuel Núñez Butrón" Puno-2022* [Universidad Nacional del Altiplano]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/19594>
- Vizcaíno Zúñiga, P. I., Cedeño Cedeño, R. J., & Maldonado Palacios, I. A. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *7*(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca –2025

Investigadoras principales: Yessica Carina Ascuña Gutierrez y Gabi Norita Espinoza

Seleccione con un aspa (X) en el recuadro con la opción que considere y complete donde sea necesario.

- | | |
|--|---|
| 1. Edad (años): _____ | 7. Elección del hospital es porque... |
| 2. Sexo : <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino | <input type="checkbox"/> Está más cerca |
| 3. SIS: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | <input type="checkbox"/> Es barato |
| 4. Grado de instrucción: | <input type="checkbox"/> No hay otro establecimiento a dónde acudir |
| <input type="checkbox"/> Analfabeto | <input type="checkbox"/> Hay buena atención |
| <input type="checkbox"/> Primaria completa | <input type="checkbox"/> Traslado de otro establecimiento |
| <input type="checkbox"/> Secundaria completa | <input type="checkbox"/> Otro |
| <input type="checkbox"/> Técnico completo | El personal de salud o el establecimiento le brindó (un/una) ... |
| <input type="checkbox"/> Superior completo | 8. Trato agradable al usuario: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> No sabe/ no opina | 9. Confianza: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| 5. Grado de instrucción de su padre: | 10. Examen físico completo: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Analfabeto | 11. Información sobre el problema de salud: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Primaria completa | 12. Información sobre la receta médica: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Secundaria completa | 13. Información sobre los cuidados en casa: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Técnico completo | 14. Respeto a las creencias religiosas: <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Superior completo | 15. Horario conveniente: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> No sabe/ no opina | 16. Comodidad de los ambientes: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| 6. Grado de instrucción su madre | 17. Buena Tarifa: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Analfabeto | 18. Limpieza: <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No |
| <input type="checkbox"/> Primaria completa | |
| <input type="checkbox"/> Secundaria completa | |
| <input type="checkbox"/> Técnico completo | |
| <input type="checkbox"/> Superior completo | |
| <input type="checkbox"/> No sabe/ no opina | |

Cuestionario sobre calidad de atención de enfermería

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente, se presentan 3 alternativas, donde S= Siempre, A= A veces y N= Nunca

Preguntas	S (2)	A (1)	N (0)
Calidad técnica			
1. ¿Le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente?			
2. ¿Realiza procedimientos de enfermería con previa y clara información?			
3. ¿Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención?			
4. ¿Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud?			
5. ¿Cumple permanentemente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción? (Actividades de higiene, control de funciones vitales, etc.)			
6. ¿Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento?			
7. ¿Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que pueda causarle lesión?			
8. ¿Realiza un procedimiento cuidadosamente mostrándose segura mientras lo atiende? (Ejemplo sondaje, curación, etc.)			
Calidad Humana			
9. ¿Comprende el estado en que encuentra y muestra interés real por Ud.?			
10. ¿Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores?			
11. ¿Se muestra amable con Ud.?			
12. ¿Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.?			
13. ¿Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona? (pide autorización de Ud., para cualquier actividad)			
14. ¿Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) ¿accesible de fácil comprensión o trato con Ud.?			
15. ¿Se muestra comunicativa, lo saluda y responde e intercambia emociones con Ud.?			
16. ¿Realiza escucha activa y responde sus inquietudes cuando lo requiere?			

Calidad Entorno			
17. ¿Propicia condiciones para que se sienta cómodo (le ofrece cama y ropa cómoda y limpia)			
18. ¿Mantiene su ambiente limpio?			
19. ¿Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud., se siente expuesto frente a los demás?			
20. ¿Durante su estadía en el Hospital se sintió cómodo con el ambiente del servicio? (cama, mesa de noche, ventana y baño)			

Cuestionario sobre satisfacción del paciente

EXPECTATIVAS

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere calificando las expectativas, que se refieren a la importancia que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Emergencia, considere la mejor calificación como 1 y la mayor calificación como 7

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1. Qué los pacientes sean atendidos inmediateamente e a su llegada a emergencia, sin importar su condición socio económica							
2. Qué la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
3. Qué su atención en emergencia esté a cargo del médico							
4. Qué el médico mantenga suficiente							

comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud							
5. Qué la farmacia de emergencia cuente con los medicamentos que recetará el médico							
6. Qué la atención en caja o el módulo de admisión sea rápida							
7. Qué la atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida							
8. Qué la atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
9. Qué la atención en la farmacia de emergencia sea rápida							
10. Qué el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o							

preguntas sobre su problema de salud							
11. Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad							
12. Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido							
13. Qué el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore							
14. Qué el personal de emergencia le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15. Qué el personal de emergencia le muestre interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención							
16. Qué usted comprenda la explicación que el médico							

le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17. Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
18. Qué usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
19. Qué los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes							
20. Qué la emergencia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes							
21. Qué la emergencia cuente con							

equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22. Qué los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos							

PERCEPCIONES

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere calificando COMO USTED HA RECIBIDO la atención en el servicio de Emergencia, considere la mejor calificación como 1 y la mayor calificación como 7

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1. ¿Usted o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica ?							
2. ¿Usted o su familiar fueron atendidos considerando la gravedad de su salud?							
3. ¿Su atención en emergencia estuvo a cargo del médico?							
4. ¿El médico que lo atendió mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para							

explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5. ¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetó el médico?							
6. ¿La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida?							
7. ¿La atención en el laboratorio de emergencia fue rápida?							
8. ¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
9. ¿La atención en la farmacia de emergencia fue rápida?							
10. ¿El médico que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11. ¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12. ¿El médico que le atendió le realizó un							

examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
13. ¿El problema de salud por el cual usted fue atendido se ha resuelto o mejorado?							
14. ¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15. ¿El personal de emergencia le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención?							
16. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención?							
17. ¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron?							
18. ¿Usted comprendió la							

explicación que el médico le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
19. ¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20. ¿La emergencia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21. ¿La emergencia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22. ¿Los ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Apéndice B: Consentimiento informado

"Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025"

Investigadoras principales: Yessica Carina Ascuña Gutierrez y Gabi Norita Espinoza

Estimado paciente,

Le invitamos a participar en un estudio de investigación cuyo objetivo es comprender mejor la relación entre la calidad de la atención por parte del personal de enfermería y su satisfacción con el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano en Juliaca. Su experiencia y opinión son muy valiosas para nosotras ya que ayudará a mejorar la atención brindada.

Su participación es completamente voluntaria, para ello, se le pedirá que responda a un cuestionario sobre su experiencia en el servicio de Emergencia. Completar este cuestionario le tomará aproximadamente 10 a 15 minutos.

La información brindada será confidencial y su decisión de participar o no, o de retirarse en cualquier momento, no afectará de ninguna manera la calidad de la atención que recibe o recibirá en el hospital.

Al firmar a continuación, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada y que acepta participar voluntariamente en este estudio.

Firma del Participante: _____

Fecha: _____

Apéndice C: Matriz de consistencia

Título: “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025”

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable independiente	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No observacional Tipo: Correlacional Corte: Transversal Población: 900 pacientes atendidos en el área de observación del servicio de Emergencia del Hospital Carlos Monge Medrano durante los meses de agosto y setiembre del año 2025 Muestra: 316 pacientes atendidos en el servicio de Emergencia Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionarios
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025?	Identificar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.	Calidad de atención de enfermería	HG: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.	
Problemas específicos	Objetivo específicos	Variables dependientes	Hipótesis específicas	
<p>¿Cuál es la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025?</p> <p>¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención de enfermería (calidad técnica, calidad humana y entorno) que influyen en mayor medida en la satisfacción del paciente?</p>	<p>Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano en el año 2025.</p> <p>Determinar que dimensiones de la calidad de atención de enfermería (calidad técnica, calidad humana y entorno)</p>	Satisfacción del paciente	<p>H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad técnica de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.</p> <p>H2: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad humana de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.</p>	

	influyen en mayor medida en la satisfacción del paciente.		H3: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad entorno de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia del hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca – 2025.	
--	---	--	---	--

