UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud

Relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Amazonas, 2026

Trabajo Académico

Presentado para obtener el Título de Segunda Especialidad profesional de enfermería:

Emergencias y Desastres

Autores:

Magnolia Lira Ascoy Mauricio

Lidia Tincho Tijias

Asesor:

Dra. Ángela Paredes Aguirre de Beltrán

Lima, 27 de octubre del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Ángela Paredes Aguirre de Beltrán, 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: **"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL DE AMAZONAS, 2026"** de las autoras Magnolia Lira Ascoy Mauricio y Lidia Tincho Tijias tiene un índice de similitud de 18% 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 27 días del mes de octubre del año 2026.



Dra. Ángela Paredes Aguirre de Beltrán

Relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Amazonas, 2026

Trabajo Académico

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



Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo

Dictaminador

Lima, 27 de octubre del 2026

Índice

Resumen 1

Planteamiento del Problema 3

Formulación del Problema 5

Objetivos de la Investigación 5

Justificación 5

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas 8

Antecedentes de la Investigación 8

Marco Conceptual 13

Bases Teóricas 18

Definición de Términos 19

Metodología 20

Descripción del Lugar de Ejecución 20

Población y Muestra 20

Tipo y Diseño de Investigación 21

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos 25

Proceso de Recolección de Datos 27

Procesamiento y Análisis de Datos 27

Consideraciones Éticas 27

Limitaciones del Proyecto 28

Administración del Proyecto de Investigación 29

Referencias Bibliográficas 31

Apéndices 37

Resumen

En los últimos años la demanda de cuidados oportunos humanizados y eficaces ha incrementado la necesidad de evaluar cómo se brinda la atención y cómo esta influye en la percepción y satisfacción de los pacientes. El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación que existe entre la satisfacción del paciente y la calad de atención por parte del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas. La población de estudio es de 193 pacientes y la muestra de 129, investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional; se aplicará 2 cuestionarios uno para calidad de atención: un instrumento original de otro autor con su autorización y que consta de 30 preguntas, y el segundo para satisfacción: cuestionario aplicado por MINSA, consta de 22 preguntas para expectativas y 22 para percepción con preguntas sobre tiempo de espera, trato recibido, destreza del profesional, infraestructura del establecimiento, orden, limpieza, presencia de insumos, efectividad en el tratamiento. La confiabilidad del instrumento que mide calidad es mediante Alfa de Cronbach y es de 0.94 y para validez sometido a juicio de expertos mediante V de Aiken tuvo como resultado 1. El segundo instrumento que mide Satisfacción es un cuestionario del MINSA, modelo SERVQUAL modificado que tiene validez y alta confiablidad, utilizado en los servicios de salud de este país. El proceso de los datos se utilizará el programa estadístico Exel 2024 y SPSS 27.

Palabras claves: enfermería, satisfacción, calidad, paciente.

Summary

In recent years, the demand for timely, humanized and effective care has increased the need to evaluate how care is provided and how it influences patient perception and satisfaction. The objective of this research work is to determine the relationship that exists between patient satisfaction and the quality of care by the Nursing professional in the Emergency service of a Hospital in Amazonas. The study population is 193 patients and the sample is 129, research with a quantitative approach, non-experimental, correlational design; two questionnaires will be applied, one for quality of care: an original instrument from another author with his authorization and consisting of 30 questions, and the second for satisfaction: questionnaire applied by MINSA. Wich consists of 22 questions for expectations and 22 for perception with questions about waiting time, treatment received, skill of the professional, infrastructure of the establishment, order, cleanliness, presence of inputs, effectiveness in treatment. The reliability of the instrument that measures Quality is through Conbrach's Alpha and is 0.94 and for validity submitted to expert judgment using Aiken's V with a result of 1. And the second instrument that measures Satisfaction is a MINSA questionnaire, a modified SERVQUAL model that has validity and high reliability, used in the health services of this country. The statistical program Exel 2024 and SPSS 27 will be used to process the data.

Keywords: nursing, satisfaction, quality, patient

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

Según la Organización Mundial de la Salud (2025) define la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados a favor del bienestar del paciente centrándose en el conocimiento científico y en base a la evidencia. Se estima que 1800 millones de personas, equivalente al 24% de la población mundial, viven en contextos frágiles en los que hay dificultades para la prestación de servicios de salud esenciales de calidad.

En dichos entornos se registra una gran proporción de las muertes maternas, infantiles y neonatales evitables del mismo modo en los países de ingresos bajos y medianos se estima que anualmente es entre 5 y 8,4 millones de mortalidad por deficiente calidad de atención. representando 15 % de mortalidad en esos países. (World Health Organization, 2025)

Sin embargo, se podría evitar en 2,5 millones de muertes cada año si el sistema de salud fuera de alta calidad. Por otra parte, sobre la experiencia y la confianza de las personas en los servicios de salud se evidencia alto nivel de insatisfacción según refiere la 71 a Sesión de Comité Regional de la OMS. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) refiere que "el resultado de las encuestas poblacionales un 30% de la población no tiene acceso a los servicios de salud preventivos y tratamientos.

Además de aquellos que sí logran acceder solo un 39% considera que la calidad de la atención es buena mientras que un 61% informa que los proveedores no brindan la asistencia adecuada en la coordinación de la atención, cabe mencionar que estos datos son consistentes refleja desigualdad significativa en el acceso a los servicios de salud.(Organizacion Panamericana de la Salud, s. f.).

Según los Objetivos de Desarrollo Sostenible subrayan que la calidad es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal. La meta 3.8 insta a los países a lograr la cobertura,

incluida la protección contra los riesgos financieros, y el acceso a servicios de salud esenciales de calidad. Siendo un compromiso mundial plasmado en La Declaración de la política de las Naciones Unidas DPNU sobre la cobertura sanitaria universal (Fundación CODESPA, 2024).

En otras palabras, la calidad de los servicios de salud es fundamental para mejora de resultados en salud y para que las personas confíen en el sistema de salud, sin calidad incluso si los servicios de salud fueran accesibles no se puede satisfacer las necesidades de salud de la población, todo esto requiere de planificación inversión y colaboración entre todos los sectores de la sociedad, gobierno, sector privado. Básicamente la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado en los servicios de salud, es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud (Febres-Ramos et al., 2020).

También, en el portal del Congreso de la República del Perú refirió que “es de conocimiento público que región Amazonas enfrenta muchos problemas entre ellos de salud grave, falta de personal, falta de establecimientos de salud y medicamentos.(Centro de Noticias de Congreso, 2024). Por consiguiente, sugiere la necesidad urgente de mejorar la gestión, ya que se estaría afectando la calidad de atención sanitaria y la capacidad de respuesta del sistema de salud.

Asimismo, las investigadoras escucharon decir a los pacientes: “El servicio tiene espacio reducido para la atención”, otra paciente refirió “Hay equipos obsoletos”, “se espera demasiado tiempo para ser atendidos”, “los profesionales no son amables con los pacientes” también refieren “que no hay privacidad” “que los profesionales no les explican que procedimientos se les va a hacer, ni que medicamentos le están administrando”

En consecuencia, la calidad de atención podría verse alterada y generar insatisfacción o malestar del paciente teniendo en cuenta que es un indicador clave de la calidad de

atención, por lo que este servicio debería manejarse con la rapidez y eficiencia; ante esta situación ha motivado a las investigadoras a realizar el siguiente trabajo de investigación.

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de Emergencia de un hospital Amazonas?

¿Cuál es el nivel de calidad de atención que recibe el paciente del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel Satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas.

Determinar el nivel de calidad de atención que recibe el paciente del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas.

Justificación

Justificación Teórica

Este estudio contribuye a llenar un vacío en el conocimiento científico sobre la calidad de atención y su impacto en la satisfacción del paciente de un Hospital de la Región

Amazonas. Asimismo, se fundamenta dentro de la teoría de Lydia Hall que sustenta la importancia del cuidado, curación y núcleo.

Justificación Metodológica

Este estudio cuenta con instrumentos de recolección de datos válidos y confiables; el de calidad obtenido de otra tesis; y el de satisfacción un instrumento del MINSA, ambos cuestionarios tienen preguntas claras y precisas así de esta manera tenemos la certeza de obtener información veraz; del cual los resultados servirán de referencia para otras investigaciones.

Justificación Práctica y Social

Esta investigación se realiza por que existe la necesidad de mejorar la calidad de atención lo que conlleva a la satisfacción del paciente por ello al identificar falencias inmediatamente se toma decisiones, se propone estrategias de mejora para el problema, logrando así optimizar la atención de manera oportuna, eficiente y con calidad, beneficiando a todos los pacientes que acuden a una institución de salud; impactando significativamente al mejorar la experiencia de los pacientes y la calidad de vida de su proceso de sanación por lo que el departamento de Enfermería implemente programas permanentes de capacitación y actualización dirigidos a su personal.

En el ámbito de los servicios de salud, los avances científicos, tecnológicos y los cambios en los protocolos de atención exigen que los profesionales de enfermería mantengan una formación continua que fortalezca sus competencias teóricas, técnicas y actitudinales. La capacitación constante contribuye a mejorar el desempeño laboral, optimizar los procedimientos de atención y garantizar la aplicación adecuada de normas y protocolos establecidos.

El profesional de enfermería desempeña un rol fundamental en la atención integral del paciente, ya que mantiene un contacto directo y permanente con los usuarios durante el

proceso de cuidado. Por ello, contar con personal debidamente capacitado contribuye a brindar una atención más segura, humanizada, oportuna y eficiente. Esto no solo mejora la satisfacción del usuario y de su familia, sino que también fortalece la confianza de la comunidad en los servicios de salud.

De esta manera, el fortalecimiento de las capacidades del profesional de enfermería se convierte en un elemento clave para promover el bienestar de la población, mejorar los resultados en salud y contribuir al desarrollo de sistemas de atención sanitaria más eficientes y de mayor calidad.

Línea de investigación

Gestión de los sistemas y servicios de salud.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Plevová et al. (2023), en su investigación "Satisfacción con la atención de enfermería de pacientes hospitalizados", un estudio descriptivo, transversal y multicéntrico, con una muestra estuvo compuesta por 14.023 pacientes ingresados en salas médicas y quirúrgicas de 14 hospitales de agudos de la República Checa entre 2019 y 2020. Los datos fueron obtenidos a través de una escala de satisfacción del paciente, herramienta estandarizada que consta de 11 ítems en 3 subescalas. Se analizó mediante estadística descriptiva y correlación (coeficiente de correlación de Spearman).Se encontró los siguientes resultados: alta satisfacción con la atención de enfermería (M = 3.57), la menor satisfacción se identificó en el dominio de las necesidades de información. Los pacientes que percibieron su salud como buena (47%) o muy buena (18%) mostraron altas puntuaciones de satisfacción (M = 3.77 y M = 3.73, respectivamente). Se concluye que la satisfacción de los pacientes con la atención recibida es un parámetro muy importante de la calidad de la atención sanitaria. Está influenciada por diversos aspectos que, si se definen adecuadamente, pueden contribuir a mejorar la calidad de la atención.

Hernández et al (2021) realizó una investigación sobre "Nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería en un Hospital de Cuba" con el objetivo de "identificar la calidad del servicio que brinda el personal de Enfermería en el área de emergencia; con enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal, mediante una muestra de 195 pacientes seleccionados aleatoriamente. Se empleó como instrumento un cuestionario SERVQUAL" en dimensiones. Encontrando que en la que dimensión de elementos tangibles 6,19 de expectativa media y en percepciones 6,59; en cuanto a la dimensión fiabilidad 6,20 como media expectativas y en percepción 6,59; por otro lado, en capacidad de respuesta la

expectativa media fue de 5,85 y en apreciación de 5,98; en la dimensión seguridad obtuvo como expectativa media de 6,26 y en percepción 6,63; y por último en la dimensión empatía resultó expectativa media de 6,21 y en percepciones 6,61. Concluyendo que desde la perspectiva de los usuarios existe altos niveles de satisfacción con la calidad de cuidado de enfermería brindados , a pesar de brechas negativas en la dimensión capacidad de respuesta.

Zambrano y Vera (2020) investigaron sobre la "Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval", en Ecuador, con el objetivo de determinar la calidad de atención del personal de enfermería, estudio con enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, teniendo una muestra de 167 participantes y utilizando un cuestionario de satisfacción del Ministerio de Salud Pública. Encontró los siguientes resultados que 8 el 95,8% de los encuestados han acudido por primera a un centro de salud, el 94,6% reconoce que la atención brindada alcanza un nivel de satisfacción elevada; Concluyendo que la percepción de los pacientes es muy positiva sobre la calidad de atención del profesional de enfermería.

Antecedentes Nacionales

Parraguez (2025), en su investigación "Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe 2024", con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional con población de 500 pacientes y la muestra 217, técnica la encuesta con 2 cuestionarios con los siguientes resultados :Que existe una correlación positiva débil (rho = 0.483) entre las variables. El 54% de los pacientes consideró la calidad de la atención como moderada, y el 100% satisfecho en cuatro dimensiones de la satisfacción, y solo el 3% refirió insatisfacción en la dimensión de empatía. Concluye que hay una correlación positiva débil entre las variables. Los pacientes valoran la competencia técnica, pero también requieren atención

emocional y humanizada, recalcando la necesidad de mejorar la empatía y comunicación interpersonal para una atención integral y satisfactoria.

Quispe et al. (2025), en su tesis “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público”, con el objetivo de encontrar la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo que llega a un hospital del estado. Estudio con enfoque cuantitativo, no experimental explicativo y de corte transversal, con una muestra de 500 pacientes, el instrumento de calidad de atención SERVQUAL versión validada en el Perú. Cuenta con 20 ítems y para satisfacción utilizo un instrumento validado en España con un a escala de categoría tipo Likert de 1 al 10, encontrando que la calidad de atención explica el 12,1% de la satisfacción del usuario. Las dimensiones de calidad de atención explican la calidad clínica en un 11,8%; es decir que una reducción en la capacidad de respuesta, seguridad y empatía del servicio genera menor satisfacción del paciente, finalmente concluyen que calidad de atención y sus dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía explican la satisfacción del usuario.

Rodríguez y Arevalo (2023) en su investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima” con el fin de determinar la relación entre ambas variables. Estudio de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo de tipo aplicado, diseño no experimental, nivel correlacional y de corte transversal, su muestra de 105 pacientes, utilizando como instrumento un cuestionario. Encontrando en lo que respecta a calidad de atención de enfermería 53 % presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7 % un nivel medio; y en nivel de satisfacción el 86,7% estuvo satisfecho y el 13,3% insatisfecho. Llegando a la conclusión de que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; con un resultado del valor de p igual a 0,001.

Delgado (2023), en su tesis “Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes en el 2022”, con el objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario y calidad utilizó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo correlacional, utilizó un cuestionario para satisfacción del usuario y otro para calidad de atención; con una población de 418 pacientes y una muestra de 201.Con resultados que el 48,3% de los encuestados se encuentran satisfechos, el 38,8% pocos satisfechos, un 12,9% se sienten muy satisfechos y 0% en el nivel no satisfecho; y en calidad de atención refieren que l 57,7% perciben un regular nivel de calidad de atención, el 32,8% un nivel bueno y el 9,5% un mal nivel calidad de atención. Concluyendo que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención.

Yep Moncayo de Julca y Yupanqui Vásquez (2021), en su estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Lazarte el 2019”, en Trujillo, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo con respecto al cuidado integral del profesional de enfermería en el Tópico de emergencia del Hospital. Estudio descriptivo correlacional, con una muestra de 121 pacientes. Se aplicó 2 instrumento; una encuesta para medir satisfacción y 1 cuestionario para medir cuidado integral del profesional de enfermería, encontrando los siguientes resultados 50.4% nivel regular en la satisfacción y el 32.2% nivel deficiente, el 17.4% refiere nivel bueno; sin embargo, el 43% perciben el cuidado integral de enfermería en nivel regular, el 28.1% de en nivel deficiente y el 16.5% en nivel bueno. Finalmente concluye que la satisfacción estuvo en un nivel regular y se relaciona de manera significativa con el grado de satisfacción con la atención por parte de los enfermeros, siendo un elemento importante el cumplimiento y el seguimiento, sumado a la empatía del personal.

Antecedentes Regionales y Locales

Huanci y Tapullima (2025), en su tesis “Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes en la Ipress I-4 Bellavista Nanay Iquitos el 2024” con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, estudio cuantitativo no experimental, descriptivo transversal y correlacional con población de 58 pacientes, la técnica; encuesta, visita domiciliaria. Los instrumentos escala de Likert sobre calidad de cuidado y un cuestionario para satisfacción del cuidado, encontrando los siguientes resultados: en relación a la calidad del cuidado de enfermería 51,7% refiere que es inadecuada y el 48,3% refiere es adecuada. Con respecto a la satisfacción de la calidad de cuidado de enfermería el 56,9% de pacientes se sienten insatisfechos y el 43,1% de pacientes se sienten satisfechos con los cuidados que reciben. Finalmente, al relacionar calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes, se obtuvo p=0,037. Concluyendo que existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.

Carrero y Medina (2023), en su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba en el 2022”, con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente. El tipo de investigación no experimental y de corte transversal, con una muestra de 45 pacientes se le aplico instrumentos la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Encontrando los siguientes resultados: el 62,63% de los pacientes recibieron una atención de enfermería de calidad regular, el 60% medianamente satisfechos con el servicio recibido. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.743. Concluyendo que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes; con un resultado del valor de p igual a 0,001.Sin embrago es

fundamental brindar capacitación al personal de enfermería y establecer protocolos claros para la atención de los pacientes, contribuyendo a una comunicación asertiva.

Alvan y Quiroz (2021), en su tesis titulada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital apoyo Iquitos en el 2020”, con el objetivo de determinar la relación entre calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; estudio cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional. Obtuvo una muestra 336 pacientes adultos de 18 a 65 años de edad, aplicándose 2 instrumentos: 2 encuestas; una sobre Calidad del Cuidado de Enfermería, y otra sobre Satisfacción del paciente. En cuanto a la calidad del cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes opinan que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del cuidado de Enfermería fue mala. El 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% insatisfechos. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos con una correlación del 0.946 alta y con una significancia del 0.01.

Marco Conceptual

Calidad de atención del Profesional de Enfermería

La OMS (2025) define la calidad de la atención sanitaria como el proceso mediante el cual se garantiza que los pacientes reciban cuidados adecuados a su condición de salud, permitiendo alcanzar resultados óptimos en el tratamiento y una experiencia satisfactoria durante toda la atención. Así mismo, busca responder a las expectativas y necesidades de los usuarios, tanto a nivel individual como colectivo, promoviendo servicios seguros, eficaces, oportunos y centrados en la persona. Por otra parte, la calidad en la atención de enfermería tuvo sus primeros antecedentes en Europa gracias a Florence Nightingale, enfermera educadora y trabajadora en el ámbito sanitario. Ella introdujo el concepto de "calidad del

cuidado de enfermería" como una respuesta a una sociedad autoritaria, oprimida y machista, en este sentido, la atención de calidad por parte del personal de enfermería se entiende como un conjunto de procesos y procedimientos y capacidad de criterios técnicos científicos.

Los cuales guiados por su ética profesional enfocados en proporcionar de manera activa atención de calidad en mejora de la salud del paciente; teniendo en cuenta que el cuidado del profesional de enfermería no solo incluye la realización de procedimientos clínicos sino también la comunicación efectiva, el respeto por la dignidad del paciente, empatía, capacidad de respuesta frente a las necesidades y la atención humanizada durante su estancia en la institución, siendo así que recientes estudios señalan que el desempeño del personal de enfermería tiene una influencia directa en la percepción de calidad de los usuarios dentro de los establecimientos de salud.

Para el Colegio de Enfermeras del Perú calidad de atención de enfermería es el servicio brindado oportunamente seguro, así como humano y eficiente en todas las etapas de vida tanto de manera individual como colectiva ya sea en la prevención promoción, recuperación y rehabilitación, respetando sus derechos, dignidad, así como su cultura. Basándose en pilares como la atención humanizada, ética competencias técnica y empatía (Colegio de Enfermeros del Peru, s. f.).

También Choquehuanca y Condori (2023) refieren que la calidad de atención de enfermería se puede evaluar mediante diferentes dimensiones del cuidado como técnico del desempeño profesional, el trato que se brinda al paciente y las condiciones donde se brinda la atención, todo esto influye en la percepción del paciente sobre la atención recibida.

Además, las instituciones de salud adoptan como estrategia el monitoreo constante, la supervisión y la evaluación de la satisfacción de los usuarios, con el objetivo de mejorar sus procesos y lograr una atención óptima. Esto se refleja especialmente en áreas como los servicios de emergencia, donde una atención de calidad beneficia directamente tanto al

paciente como a la institución. En consecuencia, la calidad en salud implica optimizar los procesos asistenciales, garantizando altos estándares en el diagnóstico y tratamiento. Por lo tanto, la atención de calidad contribuye a la percepción del paciente sobre los servicios de salud, Así mismo diversos autos refieren que la calidad de atención puede evaluarse por dimensiones las que ayudan a identificar aspectos que influyen en la prestación de los servicios de salud y en la satisfacción del paciente (Choquehuanca & Condori,2023).

Dimensiones de la Calidad de Atención. Según Donabedian (1988), la evaluación de la calidad en tres dimensiones siguientes: Técnica, humana, entorno, las cuales permiten analizar lo científico, profesional, relación interpersonal con el paciente y condiciones físicas donde se brinda atención.

Dimensión Técnica. Hace referencia a la correcta aplicación del conocimiento médico, el uso apropiado de tecnologías, y la adherencia a principios científicos en la realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos (Ayanian, 2023).

Dimensión Humana. Consiste en establecer una comunicación adecuada con el usuario y actuar conforme a los valores éticos de la profesión es decir el trato interpersonal entere el profesional y el paciente, incluyendo respeto comunicación, empatía.(Wei et al., 2023).

Dimensión del Entorno. Se relaciona con el ambiente físico y las condiciones de confort que se proporcionan tanto al paciente como a sus acompañantes y/o familiares; limpieza, comodidad privacidad ambiente adecuado. Este modelo es clásico sin embargo sigue vigente y es aún utilizado en investigaciones para evaluar calidad de la atención y el de los servicios de salud (World Health Organization, 2022).

Nivel de Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente se considera un indicador fundamental para evaluar los servicios de salud y representa un elemento clave en la valoración de la atención brindada.

Para los profesionales de la salud, este aspecto resulta crucial, ya que influye directamente en la calidad del servicio en múltiples dimensiones. sin embargo, valorar la satisfacción implica ciertos desafíos, dado que muchas veces el paciente encuentra dificultades para emitir un juicio claro sobre la atención recibida, lo que a su vez limita las posibilidades de implementar mejoras efectivas en los centros de salud (Ortega,2020).

Según Real Academia Española (s. f.) satisfacción es razón, acción o modo con que sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria; así mismo se refiere a la sensación de bienestar que experimenta el paciente cuando sus necesidades son atendidas, representando una respuesta favorable a sus inquietudes, preguntas o demandas. La atención de Enfermería comprende el conjunto de acciones dirigidas a conservar, recuperar y proteger la vida del paciente, basadas en una comunicación efectiva entre la enfermera y el paciente.

La satisfacción del paciente constituye un componente fundamental para la evaluación de los servicios de salud y de la calidad de la atención brindada. Este concepto se entiende como una respuesta actitudinal y evaluativa que el usuario desarrolla a partir de su experiencia durante el contacto e interacción con el sistema de atención sanitaria (Ministerio de Salud, 2011).

También sabemos que la satisfacción del usuario es un indicador que mide calidad de servicio prestado o el grado de conformidad del paciente refleja el grado y las expectativas, necesidades y percepciones, si finalmente son satisfechas durante la atención recibida; comprende la valoración del paciente en varios puntos como como el trato del personal ,el tiempo de espera ,como se comunican al paciente ,la empatía, seguridad, condiciones del entorno y la capacidad de respuesta, todo ello ayuda a identificar falencias y favorece la implementación de acciones en mejora de humanización los servicios.(Zabala Calani & Chávez Turello, 2023).

También definen a Satisfacción del usuario al logro de la comparación que hace el paciente ante lo que espera y la atención efectivamente recibida, determina que hay relación positiva con gran significancia entre la calidad de atención y satisfacción, por lo tanto, mejorar la calidad de atención aumenta la satisfacción del paciente.(Arce Huamani & Aliaga-Gastelumendi, 2024).

La satisfacción del usuario, para algunas personas no depende específicamente del tiempo de espera que marca el reloj sino más bien del tiempo percibido, esto es en función a la explicación que recibe por la demora, si entiende cuando se hace priorización de paciente en triaje, también valora el lenguaje sencillo, el porqué de los exámenes y la capacidad de respuesta del personal de enfermería (Asiri et al., 2025).

Dimensiones de Satisfacción del Usuario

La satisfacción del paciente es un indicador esencial en los servicios de salud compuesto por dimensiones interrelacionadas, las cuales permiten analizar la atención desde la perspectiva del paciente considerando aspectos técnicos como humanos destacando que cada dimensión en conjunto determina la percepción de la calidad de la atención y la experiencia del usuario (Goodrich & Lazenby, 2023).

Fiabilidad. Es la capacidad de cumplir de manera adecuada y consistente con el servicio ofrecido, garantizando que este se brinde conforme a lo esperado (Rodríguez López & Arevalo Marcos, 2023a)

Capacidad de Respuesta. Se define como la disposición del personal de salud para atender a los usuarios, brindándoles un servicio rápido, oportuno y eficiente frente a sus demandas, asegurando una atención de calidad dentro de un tiempo aceptable (Rodríguez López & Arevalo Marcos, 2023).

Seguridad. Se refiere al dominio técnico y a las habilidades del personal de salud que generan confianza en el usuario, mediante la correcta aplicación de protocolos establecidos y la prestación de la atención en el momento oportuno (Yadav et al., 2026).

Empatía. Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra, comprendiendo sus sentimientos, situaciones y necesidades del usuario, a fin de responder y atenderlas de manera adecuada durante la atención. (Rodríguez López & Arevalo Marcos, 2023b)

Elementos Tangibles. Comprenden los recursos físicos y humanos, tales como la infraestructura, el equipamiento, la presentación del personal y los materiales de comunicación, los cuales permiten al usuario percibir la calidad de la atención brindada (Suryaman & Tukiran, 2025).

Bases Teóricas

La presente investigación se fundamenta en la teoría Core, Care, Cure , la cual se centra en el cuidado de enfermería como un proceso integrado por tres componentes: núcleo, cuidado y curación cuyo modelo, constituye la función autónoma y distintiva del profesional de enfermería, orientada a brindar atención directa, apoyo, confort y educación al paciente, mientras que los componentes núcleo y curación se desarrollan de manera interdisciplinaria con el equipo de salud (Hall, 1964).

Así mismo, la teoría destaca que la relación enfermera-paciente se convierte en un elemento clave para promover el autoconocimiento y la adaptación frente a la enfermedad. también plantea que el proceso de ayuda requiere la presencia de una figura significativa que facilite la reflexión personal del individuo, por lo tanto, la enfermera cumple un rol intermediario al propiciar un espacio de escucha dialogo y compañía que permita al paciente analizar su comportamientos, sentimientos y preocupaciones (Alligood, 2022; Hall, 1964).

También la calidad del cuidado de enfermería se fundamenta en la percepción del paciente sobre la atención percibida sobre su atención, durante su estancia hospitalaria, considerando la experiencia con el personal asistencial como un punto clave para evaluar calidad de atención (Matta Zamudio, 2022).

En base a la revisión de varios autores la calidad de atención de enfermería está constituida por varios aspectos como seguridad, trato humanizado, atención oportuna, empatía, lo cual permitiría mejorar la experiencia del paciente durante su estancia hospitalaria, en tal sentido la evidencia científica nos muestra que es un indicador importante para evaluar calidad de atención.

Definición de Términos

Satisfacción del Paciente

La satisfacción del paciente es un complejo de múltiples dimensiones refleja la evaluación que realiza el paciente cuando recibe atención mediante la interacción entre sus expectativas, experiencia y la calidad de atención recibida; también refiere que no hay una definición universalmente aceptada; la satisfacción del paciente se entiende como el resultado que hay entre paciente y profesional de la salud.(Goodrich & Lazenby, 2023).

Calidad de Atención

Hace referencia al conjunto de actividades, procesos y procedimientos orientados a promover la mejora del estado de salud del paciente, fundamentados en principios técnico-científicos y guiados por la ética profesional durante toda la prestación del servicio (Sernaqué Mendoza, 2023).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

Este estudio se desarrollará en un hospital público nivel II-1, con 18 años de creación en la provincia de Condorcanqui, región Amazonas, ofrece una atención de 24 horas, cuenta con área de emergencia, hospitalización, medicina, cirugía, consultorio, obstetricia, 10 médicos generales, 9 especialistas brindándose atenciones en cirugía, pediatría y ginecología también cuenta con 21 enfermeras 18 obstetras, 32 técnicos , 2 nutricionistas, 2 psicólogos, total 120 trabajadores; la afluencia de pacientes es multicultural que provienen de nuestro distrito así como también referidos.

Población y Muestra

Población

Al calcular el tamaño de la población se tiene en cuenta la media de atención por mes, siendo 193 pacientes que acuden al servicio de emergencia del hospital de Amazonas.

Muestra

La muestra se obtuvo aplicándose la siguiente fórmula estadística estándar; con resultado 129 pacientes; que acuden al hospital de estudio.

$$n = \frac{Z^{2}_{\alpha/2} pqN}{e^{2}(N-1) + Z^{2}_{\alpha/2} pq}$$

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterios de Inclusión.

- ✓ Participantes que hayan dado voluntariamente su consentimiento informado.
- ✓ Ambos sexos
- ✓ Todos los pacientes mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Pacientes con discapacidad cognitiva.
- ✓ Pacientes que no hablen el idioma y no haya traductor.
- ✓ Pacientes pediátricos.
- ✓ Pacientes que no acepten participar en la investigación.

Tipo y Diseño de Investigación

Esta de investigación se desarrollará bajo un enfoque cuantitativo el cual se define como una metodología de investigación que recolecta información y aplica análisis estadísticos estableciendo patrones para comprobar la teoría, en nuestra investigación se medirán las variables, las cuales proporcionan unidades numéricas o cantidades para luego ser analizadas estadísticamente.(Hernández-Sampieri & Mendoza Torres, 2018)

Es diseño no experimental, ya que no se manipulará ninguna variable, se observarán en su contexto natural, cercano a su realidad, luego se analizará la relación si existe entre ellas (Vasquez Cruceta, 2023).

Con alcance correlacional ya que se busca determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia, puesto que los estudios correlacionales son los que permiten analizar la relación entre variable mediante la medición. Correlacional (Cresswell & Cresswell, 2023).

Formulación de la Hipótesis

H1: existe relación entre la satisfacción de paciente y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Amazonas.

H0: no existe relación entre la satisfacción de paciente y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Amazonas.

Identificación de Variables

Variable dependiente: Satisfacción del paciente.

Variable independiente: Calidad de atención.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es un conjunto de los procesos, procedimientos y tareas que están enfocadas a la mejora de la salud del paciente empleando los criterios técnico-científicos y con la sujeción de ética profesional en todo momento la prestación de servicios. (Sernaqué Mendoza, M. S. 2023)	Procesos y procedimientos que están enfocadas a la mejora de la salud del paciente que es atendido en el hospital; para la variable calidad de atención se aplicará un cuestionario de tipo Likert utilizado en una tesis en el año 2022 y que consta de 30 ítems que fueron distribuidos en sus 3 dimensiones: La primera consta de 8 preguntas; la segunda de 9 preguntas y la tercera de 13; con puntaje de 1 al 5, donde se obtiene como mínimo puntaje 30 puntos, como máximo 150 puntos. Se calificará a: Nunca: puntaje 1 Casi nunca: puntaje 2 A veces: puntaje 3 Casi siempre: puntaje 4 Siempre: puntaje 5. PUNTAJES	Técnica- científica -Humana	Ítem 1 al 8 Ítem 9 al 17	Ordinal

Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente es la sensación de comodidad que se obtiene al satisfacer las necesidades, es la respuesta afirmativa al reclamo, pregunta o duda.	Malo de 30 a 59 puntos, Regular de 60 a 89 puntos, Bueno de 90 a 119 puntos y Excelente de 120 a 150 puntos. Es la sensación de comodidad que experimenta el paciente al ser atendido en el hospital y que se obtiene al satisfacer sus necesidades; siendo la unidad de análisis cada paciente para lo cual se aplicará un instrumento utilizado por Minsa modelo Servqual que consta de 22 preguntas las cuales están distribuidas en 5 dimensiones :para la primera dimensión consta de 05 preguntas , segunda consta de 04 preguntas ,tercera de 04 preguntas ,cuarta con 05 preguntas , quinta que consta de 04 preguntas . Puntajes: 1 al 7. Como menor calificación al 1 como mayor calificación al 7. Finalmente se determinará como: Pacientes satisfechos los valores positivos. Pacientes insatisfechos valores negativos.	-Entorno -Fiabilidad: -Capacidad de Respuesta: -Seguridad:	Ítem 18 al 30 Ítem 1 al 5 Ítem 6 al 9 Ítem 10 al 13	Ordinal

	RAE (Real Academia Española)		-Empatía: -Aspectos Tangibles:	Ítem 14 al 18 Ítem del 19 al 22	

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica utilizada en el estudio será la encuesta, con la cual se obtendrá una cantidad importante de datos de forma óptima y eficaz.

Instrumento

En el presente trabajo se utilizará dos instrumentos, para evaluar la calidad de atención, se aplicará el cuestionario elaborado por Cuyo Mamani,(2023)el cual se utilizará con autorización de su autora y manteniendo sus dimensiones; de escala de tipo Likert que consta de 30 ítems que fueron distribuidos en sus 3 dimensiones. Técnica-científica que consta de 8 preguntas del ítem 1 al 8, humana que consta de 9 preguntas del ítem 9 al 17 y entorno que consta de 13 preguntas del ítem 18 al 30; con su puntaje de 1 al 5 con su respectiva codificación como sigue: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre, mínimo puntaje de 30 puntos, como máximo 150 puntos y se establecerá de la siguiente forma: Malo de 30 a 59 puntos, Regular de 60 a 89 puntos, Bueno de 90 a 119 puntos y excelente de 120 a 150 puntos.

Para medir la satisfacción del usuario externo se aplicará un modelo SERQUAL modificado y utilizado por el Ministerio de Salud, (2011) y aplicado actualmente en todos los establecimientos de salud de este país, consta de 22 preguntas las cuales están distribuidas en 5 dimensiones para valorar tanto las expectativas como percepciones, en dos tiempos al mismo usuario, uno para el servicio esperado antes de la atención y otro para el servicio recibido.

Así mismo para la dimensión fiabilidad consta de 05 preguntas que va del 01 al 05, la dimensión capacidad de respuesta consta de 04 preguntas que va del 06 al 09, lo que es seguridad consta de 04 preguntas que va del 10 al 13, correspondiente a empatía consta de 05

preguntas que va del 14 al 18, los aspectos tangibles que consta de 04 preguntas del 19 al 22; con puntaje de 1 al 7.

Teniendo en cuenta como menor calificación al 1 y como mayor calificación al 7, el cálculo se determina mediante la diferencia de la sumatoria de puntajes de percepciones y expectativas (P-E); y son considerados como pacientes satisfechos los valores positivos y pacientes insatisfechos valores negativos.

Validez y Confiabilidad.

Validez. En el presente estudio, el instrumento de calidad fue sometido a juicio de expertos obteniéndose un coeficiente (DDP) =3.14, de Intervalo B de adecuación en gran medida; previamente establecida por su autora en una investigación anterior (Cuyo Mamani, 2023).

También las actuales autoras del presente estudio sometieron el instrumento a juicio de expertos mediante el coeficiente estadístico V de Aiken obteniéndose el valor de 1, demostrándose que el instrumento está conformado por preguntas clave, objetivas y muy bien redactadas. Dichas evaluaciones se centraron en aspectos relacionados con el contenido, la coherencia y la claridad.

Para el instrumento de satisfacción del usuario, es modelo SERQUAL de Parasuraman, modificado por MINSA, sometido a juicio de expertos por 5 especialistas mediante V de Aiken obteniéndose el valor de 0.9. (Cabello & Chirinos, 2012).

Confiabilidad. Para el instrumento sobre la calidad de atención de salud se sometió a la prueba estadística de Alfa de Cronbach con resultado de 0.856, obtenido por su autora en una investigación anterior, lo cual nos indica que el instrumento tiene una alta confiabilidad.(Cuyo Mamani, 2023).

También las autoras del presente estudio sometieron el instrumento a la prueba estadística Alfa de Cronbach obteniendo el resultado de 0.94, corroborando su alta confiablidad.

En cuanto al instrumento de satisfacción del usuario que es modelo SERQUAL de Parasuraman, modificado por MINSA ; se evaluó la consistencia interna mediante Alpha de Cronbach obteniéndose 0.988 demostrándose que es altamente confiable (Cabello & Chirinos, 2012).

Proceso de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se realizará los trámites administrativos, a fin de solicitar permiso a la jefatura de enfermería del Hospital, responsable del profesional de Enfermería, para la participación del estudio, será de manera voluntaria la cual constará y será autorizada mediante la firma del consentimiento informado y tiempo en que va a ejecutar.

Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos obtenidos estarán en un cuestionario impreso en papel bond para cada participante luego se ingresará a una matriz en Excel 2024 con sus respectivas codificaciones luego se importará al sistema SPSS 27. Los resultados se obtendrán, en tablas de frecuencias y porcentajes para su respectivo análisis e interpretación, posterior a esto se realizará la estadística inferencial. Por último, los resultados serán analizados e interpretados, luego discutidos según las hipótesis planteadas.

Consideraciones Éticas

Consentimiento informado: mediante cual se pedirá permiso escrito a los participantes quienes firmarán de manera voluntaria, informándoles acerca del proyecto y que esperamos de la veracidad de sus respuestas.

Principios Éticos Utilizados

(DesJardins (2020) los define como las normas y valores que determinan cuál es el comportamiento correcto y cuál es el comportamiento incorrecto en una variedad de situaciones. En cuanto a la ética, se considerarán los siguientes valores éticos que garantizarán la legitimidad del estudio de investigación:

Principio de no maleficencia. Este principio de la bioética establece la obligación de garantizar que los beneficios superen los perjuicios. En el contexto de esta investigación, se priorizarán los beneficios, ya que no se prevé ningún riesgo de daño para los participantes, ya que el propósito es únicamente la obtención de información. Al comprender la relación que existente entre la calidad de atención y satisfacción del paciente, va a posibilitar la mejora de ciertos aspectos en beneficio de los pacientes.

Principio de beneficencia: El presente estudio de investigación generará ventajas para los pacientes, ya que, al identificar las áreas de menor fortaleza, se abrirá la oportunidad de fortalecer o perfeccionar dichos aspectos.

Principio de Justicia: La observancia de este principio se garantizará al aplicar igualmente los procedimientos a todos los pacientes, respetando su voluntad de participar en la investigación y ofreciéndoles la libertad de expresar sus inquietudes, mientras se les brinda un trato respetuoso y cordial en todo momento.

Principio de autonomía: Donde los pacientes tendrán la libertad de decidir si participan o no del estudio y también por lo cual los que estén de acuerdo firmaran el consentimiento informado.

Limitaciones del Proyecto

Las limitaciones que se presentan durante la elaboración del proyecto consisten básicamente en la no disponibilidad permanente de internet y servicio de luz, además limitación en el tiempo para su elaboración.

Administración del Proyecto de Investigación

Cronograma de Ejecución

AÑO/MES	2024		2025									2026
ACTIVIDAD	A -	D	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E-A
Selección de tema de investigación												
Revisión de la bibliografía y gestión de la información												
Desarrollo del sustento teórico (Capítulo I)												
Desarrollo del sustento teórico (Capítulo II)												
Diseño metodológico y elaboración de los instrumentos de recolección de datos (Capítulo III)												
Administración del proyecto de investigación (Capítulo IV)												
Revisión del proyecto												
Sustentación del proyecto de investigación												
Dictaminación del proyecto												
Aprobación del proyecto e inscripción												

Presupuesto

DESCRIPCION	MONTO (S/.)
BIENES	
Material procesamiento automático de datos.	600
Impresos.	400
Material de escritorio.	150
Material de impresión.	300
Equipo de comunicaciones.	100
Equipo de cómputo.	450
Otros	50
SUB TOTAL	2050
SERVICIOS	
Movilidad local.	300
Servicios no personales.	300
Fotocopias.	100
SUB TOTAL	900
TOTAL	2750

Referencias Bibliográficas

Alligood, M. R. (2022). Nursing Theorists and Their Work (Elsevier, Ed.; 10.a ed.).

Alvan, G. Consuelo., & Quiroz, L. Lionel. (2021). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergençia del Hospital de apoyo Iquitos 2021 [Tesis, Universidad Cientifica del Peru]. http://hdl.handle.net/20.500.14503/1332

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

Asiri, M., AlMohimeed, A. S., & Almoneef, M. (2025). Factors Affecting Patient Satisfaction in the Emergency Department: A Systematic Review. Cureus, 17(12), e99509. https://doi.org/10.7759/cureus.99509

Ayanian, J. Z. , & M. H. (2023). (2023). Quality in Health Care — Past, Present, and Future. New England Journal of Medicine, 388(18), 1701–1704.

Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERQUAL modificadas para medir satisfacción del usuarios externos en servicios de salud. Journal Revista Médica Herdiana, 23, 88-95.

Carrero, K. Miluska., & Medina, C. (2023). Calidad de atención de Enfermeria y satisfacción del paciente en el área de emergencia en el hospital de Moyobamba 2023. https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.03.03

Centro de Noticias de Congreso. (2024). Atienden demandas del sector Salud en sesión descentralizada en Bagua –Amazonas - Comunicaciones » Comunicaciones. Comunicaciones-Congreso. https://comunicaciones.congreso.gob.pe/noticias/atienden-demandas-del-sector-salud-en-sesion-descentralizada-en-bagua-amazonas/

Choquehuanca, A., & Condori, R. (2023). Calidad de la atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de emergencia del Hospital III

Goyeneche ,Arequipa 2023 [Universidad Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/117385

Colegio de Enfermeros del Peru. (s. f.). Nosotros.

Cresswell, J. W., & Cresswell, J. D. (2023). Research Design. https://uk.sagepub.com/en-gb/afr/product/9781071817940

Cuyo Mamani, L. M. (2023). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomas. Cusco-2022 [Tesis, Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco]. http://hdl.handle.net/20.500.12918/7613

Delgado, L. M. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. Universidad Nacional de Tumbes. https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171

DesJardins, J. R. (2020). An Introduction to Bussines Ethics (McGraw-Hill Education, Ed.). https://www.mheducation.com/unitas/highered/changes/desjardins-introduction-business-ethics-6e.pdf

Donabedian.A. (1988). The quality of card: how can it be assessed. Journal of de Americam Medical Asociation(JAMMA), 260(12).

Febres-Ramos, R. J., Mercado-Rey, M. R., Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20(3), 397-403. https://doi.org/10.25176/RFMH.V20I3.3123

Fundación CODESPA. (2024). Objetivos de Desarrollo Sostenible. https://www.codespa.org/blog/tag/objetivos-de-desarrollo-sostenible/

Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023a). Elements of patient satisfaction: An integrative review. Nursing Open, 10(3), 1258-1269. https://doi.org/10.1002/nop2.1437

Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023b). Elements of patient satisfaction: An integrative review. Nursing Open, 10(3), 1258-1269. https://doi.org/10.1002/nop2.1437

Hall Lydia. (1964). Nursing: What is it? American Journal of Nursing, 64(12), 150–152.,Nursing theorists and their work (10th ed.). Elsevier.

Hall, Lydia. E. (1964). Nursing: What Is It? (J.B.Lippincott Company, Ed.).

Hernández et al (2021). (2023). Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de ESSALUD – Lima, 2023. Universidad Privada Norbert Wiener.

Hernández-Sampieri, Roberto., & Mendoza Torres, C. Paulina. (2018). Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Education. https://books.google.com.pe/books?id=5A2QDwAAQBAJ

Huanci, M. Rocio., & Tapullima, E. Azela. (2025). Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los pacientes en el área de tuberculosis en la ipres I-4 Iquitos. https://hdl.handle.net/20.500.12737/11824

Matta Zamudio, L. S. (2022). Calidad de Cuidado de enfermería en pacientes de una sala de hospitalización ubicada en Lima Centro. Revista Cuidado y Salud Pública, 2(1), 30-35. https://doi.org/10.53684/csp.v2i1.39

Ministerio de Salud. (2011a). Guia técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario Externo en los establecimientos médicos y de apoyo.

Ministerio de Salud. (2011b). Guia técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externos en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. http://repositorio.minsa.gob.pe/handle/MINSA/77902

OMS. (2025). Servicios de salud de calidad.

Organizacion Panamericana de la Salud. (s. f.). Organización Panamericana de la Salud. Recuperado https://www.paho.org/es

Ortega, J. R. (2020). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención de pacientes afiliados al SIS en establecimientos del primer nivel de atención. Arequipa 2019. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Parraguez, Elmer. (2025). Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital referencial de Ferreñafe 2024 [Tesis]. Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo.

Plevová, I., Kachlová, M., Jarošová, D., Zeleníková, R., & Mynaříková, E. (2023). Satisfaction with nursing care of hospitalized patients: a descriptive, cross-sectional, multicenter study. Medycyna Pracy, 74(6), 461-468. https://doi.org/10.13075/mp.5893.01364

Quispe, J. G., Carhuanina, D. N., & Saldaña, R. del P. (2025). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario externo que acude a un hospital público 2024 [Universidad Peruana Union]. https://hdl.handle.net/20.500.12840/8905

Real Academia Española. (s. f.). Satisfacción .

Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, Dr. PhD. Sc. R. A. A. M. (2023a). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Rodríguez López, R. M., & Arevalo Marcos, Dr. PhD. Sc. R. A. A. M. (2023b). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Rodríguez, R. M., & Arevalo, Rodolfo. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-

Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Sernaqué Mendoza, M. S. (2023). Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de ESSALUD – Lima, 2023. Universidad Privada Norbert Wiener.

Suryaman, M., & Tukiran, M. (2025). The Impact of SERVQUAL Dimensions on Customer Satisfaction in Education and Training: An Economic Perspective. International Journal of Economics Development Research (IJEDR), 6(2), 788-805. https://doi.org/10.37385/ijedr.v6i2.7322

Vasquez Cruceta, I. (2023). Modelo de metodologia para una investigación no experimental (1).

Wei, H., Horsley, L., Cao, Y., Haddad, L. M., Hall, K. C., Robinson, R., Powers, M., & Anderson, D. G. (2023). The associations among nurse work engagement, job satisfaction, quality of care, and intent to leave: A national survey in the United States. International Journal of Nursing Sciences, 10(4), 476-484. https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2023.09.010

World Health Organization. (2022). Global report on infection prevention and control. Ginebra: WHO.

World Health Organization. (2025, mayo 19). Quality Health Services. World Health Organization. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

Yadav, D., Savita, Dr. S., & Kaur, Dr. S. (2026). The Assessing Hospital Service Quality: A Systematic Review Using PRISMA and SERVQUAL to Explore Patient Satisfaction and Loyalty. Asia Pacific Journal of Health Management. https://doi.org/10.24083/apjhm.v21i1.3619

Yep Moncayo de Julca, L. K., & Yupanqui Vásquez, S. K. (2021). Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del hospital Víctor Lazarte Echegaray, 2019. https://hdl.handle.net/20.500.12759/7908

Zabala Calani, M. A., & Chávez Turello, A. L. (2023). Evaluación de la satisfacción del paciente como indicador en la calidad de atención. Innovamed, 1(1), 25-31. https://doi.org/10.65744/innovamed.v1i1.5

Zambrano, E., & Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Rev. Publicando, 7(25).

Apéndices

A. Instrumentos de Recolección de Datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Sr(es) usuarios del servicio de emergencia de este hospital, solicito responda las siguientes preguntas con sinceridad, para este fin utilice la siguiente escala:

1.Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

DATOS GENERALES

Edad	**Sexo**	**Nivel de Instrucción**	**Procedencia**
	a)Masculino	a)Analfabeto	a)Urbano
	b)Femenino	b)Primaria	b)Rural
		c)Secundaria	c)Urbano Marginal
		d)Superior Técnico	
		e)Superior Universitario	

Items	1	2	3	4	5
1. El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va a realizar.					
2. El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud. ,con precisión y rapidez.					
3. El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene, al final de s consulta.					
4. profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.					
5. El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.					
6. El profesional les brinda seguridad con respecto a los procedimientos por ejemplo se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fuera necesario, usa material estéril o descartable, las mantas en las que fue recostado para ser examinado son limpias.					
7. La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.					

8. El profesional involucra a la familia o al acompañante en la atención ya sea en la salud de Ud., o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.					
9. El profesional muestra amabilidad durante la atención.					
10. El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.					
11. El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
12. El profesional le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
13. A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud. puede entender.					
14. El profesional pide autorización antes de examinarlo.					
15. El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención.					
16. El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos y emociones.					
17. Cree Ud. . que la información que da durante la atención sobre su estado de salud es confidencial. (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")					
18. El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de emergencia por el profesional es lo ideal (es decir de inmediato)					
19. Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado y es cómodo.					
20. Respecto al ambiente donde fue atendido se respeta su intimidad o privacidad.					
21. Respecto al lugar de espera en el hospital antes de la atención está ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.					
22. Considera Ud. que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor luces de emergencia, otros)					
23. Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.					
24. Ud. considera que los servicios que necesita: laboratorio, farmacia, ecografías, etc., están siempre disponibles.					
25. Ud. considera que para obtener una cita para s atención o control son oportunas y de trámite sencillo.					

26. Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.						
27. Considera Ud. que para obtener una cita para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.						
28. Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas sugerencias o malestar.						
29. Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.						
30. En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el hospital.						

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

EXPECTATIVAS

Califique las expectativas que se refieren a la importancia que Ud. otorga a la atención que espera recibir en el servicio de emergencia; utilizando una escala de 1 al 7, donde 1 representa menor importancia y 7 mayor importancia.

N°		PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7
1	E	Que los pacientes sean atendidos inmediatamente a sus llegadas a emergencia, sin importar su condición económica.							
2	E	Que la atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente							
3	E	Que su atención en emergencia este a cargo de un medico							
4	E	Que el medico mantenga suficiente comunicación, con Ud. o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud.							
5	E	Que la farmacia de emergencia cuente con sus medicamentos que recetara el médico.							
6	E	Que la atención en caja o en el módulo de admisión del seguro integral de salud (SIS) sea rápida.							

7	E	Que la atención para la toma de análisis y procesamiento sea rápida								
8	E	Que la atención para la toma de exámenes radiológicos (radiografías, ecografías sean rápida.								
9	E	Que la atención en farmacia de emergencia sea rápida								
10	E	Que el médico tratante le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud								
11	E	Que durante su atención en emergencia se respete su privacidad								
12	E	Que el medico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por cual será atendido								
13	E	Que el problema de salud por el cual será atendido se resuelva o mejore.								
14	E	Que el personal de emergencia le trate con respeto, amabilidad y paciencia								
15	E	Que el personal de emergencia le muestre interés, para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención.								
16	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el problema de salud o resultado de la atención.								
17	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre los procedimientos y análisis que se realizaran								
18	E	Que Ud. comprenda la explicación que el médico le brindara sobre el tratamiento que brindara: tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos								

19	E	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia sean adecuados para orientar a los pacientes.								
20	E	Que el servicio de emergencia cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.								
21	E	Que el servicio de emergencia cuente con equipos operativos disponibles y materiales necesarios para atención.								
22	E	Que los ambientes del servicio de emergencia sean limpios y cómodos.								

PERCEPCION

En segundo lugar, califique las percepciones que se refiere a como

Ud. HA RECIBIDO LA ATENCION EN EL SEVICIO DE EMERGENCIA

utilizando una escala de 1 al 7, donde 1 representa menor importancia y 7 mayor importancia.

N°		PREGUNTAS							
1	P	¿Ud. o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?							
2	P	¿Ud. o su familiar fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición económica?							
3	P	¿Su atención en emergencia estuvo a cargo de un médico?							
4	P	¿El médico que le atendió, mantuvo suficiente comunicación, con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?							
5	P	¿La farmacia de emergencia contó con los medicamentos que receto el medico?							
6	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
7	P	¿La atención para tomarse los análisis y procesamiento fue rápida?							

8	P	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías) fue rápida?							
9	P	¿La atención en farmacia de emergencia fue rápida?							
10	P	¿El médico que le atendió, brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
11	P	¿Durante su atención en emergencia se respetó su privacidad?							
12	P	¿El médico que la atendió le realizo un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que fue atendido?							
13	P	¿El problema de salud por el cual fue atendido se resolvió y mejoro?							
14	P	¿El personal de emergencia le trato con respeto, amabilidad y paciencia?							
15	P	¿El personal de emergencia le mostro interés, para solucionar cualquier dificultad que se presentó durante su atención?							
16	P	¿Ud. comprendido la explicación que el médico le brindo sobre el problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Ud. comprendido la explicación que el médico le brindo sobre los procedimiento y análisis que le realizaron?							
18	P	¿Ud., comprendido la explicación que el médico le brindo sobre el tratamiento que recibió tipos de medicamento, dosis y efectos adversos.							
19	P	¿Los carteles, letreros y fichas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿El servicio de emergencia conto con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes?							
21	P	¿El servicio de emergencia conto con equipos operativos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿Loa ambientes del servicio de emergencia estuvieron limpios y cómodos?							

Apéndice B. Validez de Instrumento

La validez de contenido del instrumento diseñado para evaluar la lista de verificación evidenció resultados altamente satisfactorios. En este proceso participaron cuatro jueces expertos, quienes coincidieron en que los 30 ítems formulados cumplen con criterios fundamentales como claridad en la redacción, congruencia interna, pertinencia respecto al contexto de estudio y adecuada representación del constructo. El coeficiente V de Aiken alcanzó un valor de 1,00 en todos los criterios evaluados, lo que indica un nivel de concordancia absoluto entre los especialistas.

Items/Preguntas	CLARIDAD					CONGRUENCIA					CONTEXTO					DOMINIO DEL CONSTRUCTO				
	S	N	C-1	V	V Dim	S	N	C-1	V	V Dim	S	N	C-1	V	V Dim	S	N	C-1	V	V Dim
DIMENSION 1					1					1					1					1
it 1	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 2	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 3	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 4	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 5	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 6	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 7	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 8	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
					1					1					1					1
it 9	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 10	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 11	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 12	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 13	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 14	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 15	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 16	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 17	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
					1					1										1
it 18	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 19	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 20	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 21	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 22	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 23	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 24	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 25	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 26	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 27	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 28	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it 29	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
it30	4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1		4	4	1	1	
			PROMEI	1.00				PROMEI	1.00				PROMEI	1.00				PROM	1.00	

Dimensiones	Criterio				Total
	Claridad	Congruencia	Contexto	inio del Constr	
Dim 1	1	1	1	1	1,00
Dim 2	1	1	1	1	1,00
Dim 3	1	1	1	1	1,00
Total	1	1	1	1	1,00

Apéndice C. Confiabilidad del Instrumento

En este anexo, se presentan los datos de la muestra piloto y el análisis de la confiabilidad realizado con el programa SPSS versión 30. El coeficiente Alfa de Cronbach resultante se muestra en la siguiente tabla:

Resumen de procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluidoa	0	.0
	Total	10	100.0

Al evaluar confiabilidad conformada por los 30 ítems del cuestionario se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.94 lo que refleja un nivel de consistencia muy buena demostrando que los ítems del instrumento muestran una relación entre sí, midiendo de forma coherente el mismo constructo de acuerdo a los criterios establecidos en la literatura. por lo tanto, el instrumento se considera estadísticamente confiable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.949	30

BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

	PRUEBA PILOTO									
ITEMS	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
p1	0	4	3	4	4	5	5	5	5	5
p2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
p3	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5
p4	3	3	2	3	3	5	5	5	5	5
p5	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5
p6	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
p7	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5
p8	3	3	2	3	2	5	5	4	5	5
p9	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
p10	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5
p11	3	3	2	2	3	5	5	5	5	5
p12	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5
p13	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
p14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
p15	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
p16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
p17	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
p18	4	2	3	4	4	5	5	5	5	5
p19	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
p20	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5
p21	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
p22	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4
p23	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5
p24	4	4	5	5	5	2	2	3	5	4
p25	1	2	3	4	3	4	4	4	5	4
p26	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
p27	5	5	3	4	4	2	4	4	5	3
p28	1	2	2	3	3	5	3	4	5	4
p29	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4
p30	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5

Apéndice D. Consentimiento informado

ESTIMADO PARTICIPANTE:

El presente cuestionario es parte del trabajo de investigación el cual pretende recolectar información confiable y precisa en cuanto a "Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas".

El presente cuestionario pertenece a un estudio de investigación y la información que se recoja será confidencial no se usará para ningún otro propósito fuera de lo de esta investigación y sus respuestas serán anónimas. Si tuviera alguna duda puede solicitar mi apoyo. Le agradezco me brinde información verdadera.

Muchas gracias.

CONSENTIMIENTO

YO

He leído el contenido de este documento de CONSENTIMIENTO INFORMADO dado por la investigadora, y acepto colaborar con este estudio, por esta razón firmo el documento.

Fecha ……

Firma……

Apéndice E. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	HIPOTESIS	METODOLOGIA
Problema General ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas? Problemas Específicos ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia de un hospital Amazonas?	Objetivo General: Determinar el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de Enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas. Objetivos específicos -Determinar el nivel Satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas.	Satisfacción y calidad de atención	H1: existe relación entre la satisfacción de paciente y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Amazonas. H0: no existe relación entre la satisfacción de paciente y la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de emergencia en un hospital de Amazonas.	Tipo y diseño de investigación: Enfoque es cuantitativa Diseño no experimental, descriptivo Población 193 participantes que acuden por emergencias Muestra 129 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

¿Cuál es el nivel calidad atención del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas	-Determinar el nivel de calidad de atención del profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un Hospital de Amazonas			Para medir la satisfacción cuestionario modelo SERQUAL modificado usado por el Ministerio de Salud consta de 22 preguntas. Para calidad un cuestionario de escala de tipo Likert que consta de 30 ítems.

F. VALIDACIÓN DE LOS EXPERTOS

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar la Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado:

"Satisfacción del paciente y calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez Nº: 1.

Fecha actual: 24 de octubre de 2.25

Nombres y Apellidos del Juez: Dra. Delia Luz León Castro

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 30 años

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Dra. Delia Luz León Castro
C.E.P. 20263

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO (X)**
1 0

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO (X)**
1 0

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

Fecha: 15 de agosto de 2025

Valido por: Dra. Delia Liz León Castro

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
Dra. Delia Liz León Castro
C.T.P. 21003

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

_____
_____
_____

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

_____
_____
_____



Fecha: 15 de agosto de 2025

Validó por: Dra. Delia Liz León Castro

LISTA DE EVALUACIÓN

_Cuestionario de calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas.

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad[1]		Congruencia[2]		Contexto[3]		Dominio del Constructo[4]		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Técnica Científica	1	El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va realizar.	X		X		X		X		
	2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud., con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
	3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene, al final de s consulta.	X		X		X		X		
	4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.	X		X		X		X		
	5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.	X		X		X		X		
	6	El profesional le brinda seguridad con respecto a los procedimientos por ejemplo se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fuera necesario, usa material estéril ó descartable, las mantas en las que fue recostado para ser examinado son limpias.	X		X		X		X		
	7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.	X		X		X		X		
	8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la atención ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.	X		X		X		X		
	9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.	X		X		X		X		
	1 0	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.	X		X		X		X		
	11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.	X		X		X		X		
	12	El profesional le dedica ell tiempo necesario durante la atención.	X		X		X		X		
	12	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud puede entender.	X		X		X		X		
	14	El profesional pide autorización antes de examinarlo.	X		X		X		X		
	15	El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención.	X		X		X		X		

Humana	16	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos y emociones.	X		X		X		X		
	17	Cree Ud. que la información que da durante la atención sobre su estado de salud es confidencial. (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")	X		X		X		X		
Entorno	18	El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de emergencia por el profesional es lo ideal (es decir de inmediato)	X		X		X		X		
	19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado y es cómodo.	X		X		X		X		
	20	Respecto al ambiente donde fue atendido se respeta su intimidad o privacidad	X		X		X		X		
	21	Respecto al lugar de espera en el hospital antes de la atención está ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X		X		X		X		
	22	Considera Ud. que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor luces de emergencia, otros)	X		X		X		X		
	23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X		X		X		X		
	24	Ud. considera que los servicios que necesita: laboratorio, farmacia, ecografías,etc.Estan siempre disponibles.	X		X		X		X		
	25	Ud. considera que para obtener una cita para s atención o control son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X		
	26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X		
	27	Considera Ud. que para obtener una cita para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X		
	28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas sugerencias o malestar.	X		X		X		X		
	29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		X		
	30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el hospital.	X		X		X		X		

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

[2] El ítem tiene relación con el constructo.

[3] Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar la Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado:

"Satisfacción del paciente y calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: 2

Fecha actual: 30 de octubre de 2025

Nombres y Apellidos del Juez: Osorio Pérez Magaly

Institución donde labora: Hospital Santa María de Nieva

Años de experiencia profesional o científica: 13 años

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD CONDORLANQUI

LIC. MAGALY OSORIO PEREZ
CEP [illegible] RNE 30423
HOSPITAL SANTA MARIA DE NIEVA

Sello y Firma del Juez

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) 1 **NO ( )** 0

Observaciones_____

Sugerencias:

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) 1 **NO ( )** 0

Observaciones_____

Sugerencias:

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1 **NO (X)** 0

Observaciones_____

Sugerencias:

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) 1 **NO (X)** 0

Observaciones_____

Sugerencias:

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) 1 **NO ( )** 0

Observaciones_____

Sugerencias:

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) 1 **NO ( )** 0

Observaciones_____

Sugerencias: _____

Fecha: 28 de Setiembre 2025

Valido por: Magaly Osoño Pérez

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCION DE RED DE SALUD CONDORCANQUI

LIC. MAGALY OSORIO PEREZ
CEP 81181 RNE 29491
HOSPITAL SANTA MARIA DEL [illegible]

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 (90) 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

_____

_____

_____

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD CONDORLANQUI
LIC. MAGALY OSORIO PEREZ
CEP 61161 RNE 28453
HOSPITAL SANTA MARIA DE NIEVA

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

_____

_____

_____

Fecha: 28 Setiembre 2025

Valido por: Magaly Osorio Pérez

GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD CONDORLANQUI
LIC. MAGALY OSORIO PEREZ
CEP 61161 RNE 28453
HOSPITAL SANTA MARIA DE NIEVA

LISTA DE EVALUACIÓN

_Cuestionario de calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas,

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad [1]		Congruencia [2]		Contexto [3]		Dominio del Constructo [4]		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Técnica Científica	1	El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va realizar.	X		X		X		X		
	2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud., con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
	3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene, al final de s consulta.	X		X		X		X		
	4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.	X		X		X		X		
	5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.	X		X		X		X		
	6	El profesional le brinda seguridad con respecto a los procedimientos por ejemplo se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fuera necesario, usa material estéril ó descartable, las mantas en las que fue recostado para ser examinado son limpias.	X		X		X		X		
	7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.	X		X		X		X		
	8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la atención ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.	X		X		X		X		
Humana	9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.	X		X		X		X		
	10	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.	X		X		X		X		
	11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.	X		X		X		X		
	12	El profesional le dedica ell tiempo necesario durante la atención.	X		X		X		X		
	12	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud puede entender.	X		X		X		X		
	14	El profesional pide autorización antes de examinarlo.	X		X		X		X		
	15	El profesional respeta su cultura o creencia durante la atención.	X		X		X		X		
	16	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos y emociones.	X		X		X		X		
	17	Cree Ud. que la información que da durante la atención sobre su estado de salud es confidencial. (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")	X		X		X		X		

	17	durante la atención sobre su estado de salud es confidencial. (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")	X		X		X		X			
Entorno	18	El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de emergencia por el profesional es lo ideal (es decir de inmediato)	X		X		X		X			
	19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado y es cómodo.	X		X		X		X			
	20	Respecto al ambiente donde fue atendido se respeta su intimidad o privacidad	X		X		X		X			
	21	Respecto al lugar de espera en el hospital antes de la atención está ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X		X		X		X			
	22	Considera Ud. que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor luces de emergencia, otros)	X		X		X		X			
	23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X		X		X		X			
	24	Ud. considera que los servicios que necesita: laboratorio, farmacia, ecografías,etc.Estan siempre disponibles.	X		X		X		X			
	25	Ud. considera que para obtener una cita para s atención o control son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X			
	26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X			
	27	Considera Ud. que para obtener una cita para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X			
	28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas sugerencias o malestar.	X		X		X		X			
	29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		X			
	30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el hospital.	X		X		X		X			

Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.

[2] El ítem tiene relación con el constructo .

[3] Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.

[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar la Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado:

"Satisfacción del paciente y calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación., se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez N°: **3**

Fecha actual:04 de diciembre 2025

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Wendolyn Julca Majo.

Institución donde labora: CAP Laredo-Trujillo.

Años de experiencia profesional o científica: 9 años.



Mg. Wendolyn Julca Majo.
CEP 80860

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO (X)**
1 0

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO (X)**
1 0

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
_____
Sugerencias: _____
_____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) **NO ( )**
1 **0**

Observaciones_____
Sugerencias: _____
Fecha: 04 de Diciembre 2025.
Mg Wendolyn Julca Majo.
.



Mg. Wendolyn Julca Majo.
CEP 80860

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

_____

_____

_____

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

_____

_____

_____

Fecha: 04 de Diciembre del 2025.

Valido por: Mg Wendolyn Julca Majo.

Mg. Wendolyn Julca Majo

CEP 80860

LISTA DE EVALUACIÓN

_Cuestionario de calidad de atención de Enfermeria en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas,

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad [1]		Congruencia [2]		Contexto [3]		Dominio del Constructo [4]		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Técnica Científica	1	El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va realizar.	X		X		X		X		
	2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud., con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
	3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene, al final de s consulta.	X		X		X		X		
	4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.	X		X		X		X		
	5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.	X		X		X		X		
	6	El profesional le brinda seguridad con respecto a los procedimientos por ejemplo se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fuera necesario, usa material estéril ó descartable, las mantas en las que fue recostado para ser examinado son limpias.	X		X		X		X		
	7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.	X		X		X		X		
	8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la atención ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.	X		X		X		X		
	9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.	X		X		X		X		
	10	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.	X		X		X		X		
Humana	11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.	X		X		X		X		
	12	El profesional le dedica ell tiempo necesario durante la atención.	X		X		X		X		
	12	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud puede entender.	X		X		X		X		

	16	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos y emociones.	X		X		X		X			
	17	Cree Ud. que la información que da durante la atención sobre su estado de salud es confidencial. (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")	X		X		X		X			
Entorno	18	El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de emergencia por el profesional es lo ideal (es decir de inmediato)	X		X		X		X			
	19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado y es cómodo.	X		X		X		X			
	20	Respecto al ambiente donde fue atendido se respeta su intimidad o privacidad	X		X		X		X			
	21	Respecto al lugar de espera en el hospital antes de la atención está ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X		X		X		X			
	22	Considera Ud. que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor luces de emergencia, otros)	X		X		X		X			
	23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X		X		X		X			
	24	Ud. considera que los servicios que necesita: laboratorio, farmacia, ecografías,etc.Estan siempre disponibles.	X		X		X		X			
	25	Ud. considera que para obtener una cita para s atención o control son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X			
	26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X			
	27	Considera Ud. que para obtener una cita para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X			
	28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas sugerencias o malestar.	X		X		X		X			
	29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		X			
	30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el hospital.	X		X		X		X			

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
[2] El ítem tiene relación con el constructo .
[3] Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.
[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo (Dimensiones)

Mg. Wendolyn Julca Majo.
CEP 80860

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad de determinar la Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado:

"Satisfacción del paciente y calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024", el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

La evaluación requiere de la lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, adecuación contextual y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrece un espacio para las observaciones hubiera.

Juez Nº: **4**

Fecha actual: 01 de diciembre 2025

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Angela Chavez Oclocho

Institución donde labora: Centro de Salud Mental Comunitario de Picota.

Años de experiencia profesional o científica: 5 años



Mg. Angela Chávez Oclocho.

CEP 89082

Sello y Firma del Juez

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DICTAMINADO POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, forma de aplicación y estructura del INSTRUMENTO?

SI (X) **NO ( )**

1 **0**

Observaciones_____

_____

Sugerencias: _____

2) ¿A su parecer, el orden de las preguntas es el adecuado?

SI (X) **NO ( )**

1 **0**

Observaciones_____

_____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO (X)**

1 0

Observaciones_____

_____

Sugerencias: _____

4) Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del INSTRUMENTO?

SI ( ) **NO (X)**

1 0

Observaciones_____

_____

Sugerencias: _____

5) Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece en el constructo?

SI (X) **NO ( )**

1 **0**

Observaciones_____

_____

Sugerencias: _____

6) Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del INSTRUMENTO?

SI (X) **NO ( )**

1 **0**

Observaciones_____

_____

Sugerencias: _____

Fecha: 01 de diciembre 2025

Valido por: Mg. Angela Chávez Oclocho_

Mg.AngelaChávez Oclocho.
CEP 89082

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

INSTRUCCIONES: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Considera Ud. que si aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Estima Ud. que los ítems propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

_____

_____

_____

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

_____

_____

Fecha: 01 de diciembre de 2025
Valido por: Mg. Angela Chavez Oclocho.

Mg.AngelaChávez Oclocho.
CEP 89082

LISTA DE EVALUACIÓN

_Cuestionario de calidad de atención de Enfermeria en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas,

INSTRUMENTO PARA FINES ESPECIFICOS DE LA VALIDACION DE CONTENIDO (JUICIO DEL EXPERTO)

Dimensiones	Nº	Ítems	Claridad [1]		Congruencia [2]		Contexto [3]		Dominio del Constructo [4]		Sugerencias
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Técnica Científica	1	El profesional que le atendió le explica en que consiste los procedimientos que le va realizar.	X		X		X		X		
	2	El profesional que le atendió hace los procedimientos indicados en Ud., con precisión y rapidez.	X		X		X		X		
	3	El profesional que le atendió le dice cuál es su diagnóstico o que es lo que tiene, al final de s consulta.	X		X		X		X		
	4	El profesional le explica que medicamentos le está dando, para que sirven y como tomarlos.	X		X		X		X		
	5	El profesional le brinda orientación y consejería en el tema por el que acudió u otro necesario.	X		X		X		X		
	6	El profesional le brinda seguridad con respecto a los procedimientos por ejemplo se lava las manos después de cada paciente o usa guantes limpios o estériles si fuera necesario, usa material estéril ó descartable, las mantas en las que fue recostado para ser examinado son limpias.	X		X		X		X		
	7	La atención recibida del profesional cubre todas sus necesidades de consulta.	X		X		X		X		
	8	El profesional involucra a la familia o al acompañante en la atención ya sea en la salud de Ud, o se interesa por la salud de los demás miembros de la familia.	X		X		X		X		
	9	El profesional muestra amabilidad durante la atención.	X		X		X		X		
	10	El profesional le llama por su nombre cuando le atiende.	X		X		X		X		
Humana	11	El profesional se presenta diciendo su nombre durante la atención.	X		X		X		X		
	12	El profesional le dedica ell tiempo necesario durante la atención.	X		X		X		X		
	12	A sus preguntas el profesional le responde con términos sencillos que Ud puede entender.	X		X		X		X		
	14	El profesional pide autorización antes de examinarlo.	X		X		X		X		

	16	El profesional muestra sensibilidad a sus sentimientos y emociones.	X		X		X		X		
	17	Cree Ud. que la información que da durante la atención sobre su estado de salud es confidencial. (es decir "es solo entre Ud. y el profesional")	X		X		X		X		
Entorno	18	El tiempo de espera para ser atendido en el servicio de emergencia por el profesional es lo ideal (es decir de inmediato)	X		X		X		X		
	19	Respecto al ambiente donde fue atendido está limpio, ordenado, ventilado y es cómodo.	X		X		X		X		
	20	Respecto al ambiente donde fue atendido se respeta su intimidad o privacidad	X		X		X		X		
	21	Respecto al lugar de espera en el hospital antes de la atención está ordenado, iluminado, ventilado y cómodo.	X		X		X		X		
	22	Considera Ud. que el hospital está libre de riesgos frente a un desastre, por ejemplo, sismos o incendios. (caídas, señalización de evacuación, incendios, tiene extinguidor luces de emergencia, otros)	X		X		X		X		
	23	Respecto a los baños de uso de los pacientes son limpios.	X		X		X		X		
	24	Ud. considera que los servicios que necesita: laboratorio, farmacia, ecografías,etc.Estan siempre disponibles.	X		X		X		X		
	25	Ud. considera que para obtener una cita para s atención o control son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X		
	26	Considera Ud. que para obtener una cita para laboratorio son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X		
	27	Considera Ud. que para obtener una cita para ecografías u otros exámenes de ayuda diagnóstica son oportunas y de trámite sencillo.	X		X		X		X		
	28	Cree Ud. que hay un lugar o persona disponible para recibir sus quejas sugerencias o malestar.	X		X		X		X		
	29	Cree Ud. que recibe atención o se resuelve sus quejas o sugerencias adecuadamente.	X		X		X		X		
	30	En general Ud. tiene confianza en la atención que se brinda en el hospital.	X		X		X		X		

[1] Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem.
[2] El ítem tiene relación con el constructo .
[3] Las palabras utilizadas en el ítem son usuales en nuestro contexto.
[4] El ítem evalúa el componente o dimensión específica del constructo.

Mg. Angela Chávez Oclocho.
CEP 89082

G. AUTORIZACIÓN PARA USO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Cusco, 09 de Noviembre del 2025.

Srtas: Magnolia Ascoy Mauricio y Lidia Tincho Tijias.
Presente.
Asunto: AUTORIZACIÓN PARA EL USO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Por medio del presente, yo, LUZ MARINA CUYO MAMANI ,autora de la Investigación titulada "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Santo Tomás. Cusco–2022", AUTORIZO el uso de mi instrumento sobre calidad de atención para ser utilizado en el proyecto titulado "Relación entre la satisfacción del paciente y calidad de atención de Enfermería en el servicio de Emergencia en un Hospital de Amazonas, 2024", concedido exclusivamente con fines académicos y de investigación. Sin otro particular me despido expresando mis mejores deseos para el éxito en su investigación.



LUZ MARINA CUYO MAMANI