

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Características sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de  
enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de  
Lima, 2025**

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

**Autor:**

Carol Lizeth Peralta Ccahuana.

Liliana Elsa Cauna Chambilla.

**Asesor:**

Mg. Delia Luz León Castro

Lima, 16 de junio de 2025

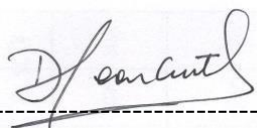
## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Delia Luz León Castro, 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: **“CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS Y SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES QUE ACUDEN A EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2025”** de las autoras Carol Lizeth Peralta Ccahuana y Liliana Elsa Cauna Chambilla tiene un índice de similitud de 17% 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 16 días del mes de junio del año 2025.



---

Dra. Delia Luz León Castro

**Características sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo Académico

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



Dra. Luz Castillo Zamora

Dictaminador

Lima, 16 de junio de 2025

## Índice

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema .....	2
Formulación del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	5
Justificación .....	5
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	7
Antecedentes de la Investigación.....	7
Marco Conceptual.....	12
Bases Teóricas .....	17
Definición de Términos .....	18
Metodología .....	20
Descripción del Lugar de Ejecución.....	20
Población y Muestra .....	20
Tipo y Diseño de Investigación .....	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos.....	25
Proceso de Recolección de Datos .....	27
Procesamiento y Análisis de Datos.....	28
Consideraciones Éticas .....	28
Administración del Proyecto de Investigación .....	30
Referencias Bibliográficas .....	32
Apéndices.....	40

## Resumen

La OMS destaca la relevancia de evaluar la satisfacción con los cuidados de enfermería ante la creciente necesidad de un tratamiento personalizado. La satisfacción del paciente se ve afectada por factores sociodemográficos, pero los estudios son limitados en países con diferentes dinámicas sociodemográficas y culturales, lo que limita la comprensión de la eficacia del cuidado. El objetivo de este estudio es determinar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un Hospital público de Lima, 2025. Este estudio transversal, descriptivo, correlacional, no experimental, la muestra estará compuesta por 362 participantes que serán elegidos mediante muestreo probabilístico estratificado. Para la recolección de datos se utilizará un instrumento para las características sociodemográficas conformadas por 6 preguntas y para la satisfacción con 19 preguntas extraídas del cuestionario CECCS, validada por el juicio de expertos, obteniendo un V de Aiken de 0.900; y un alfa de Cronbach de 0.760.

Palabras clave: Características sociodemográficas, satisfacción con el cuidado de enfermería, emergencia.

## Planteamiento del Problema

### Identificación del Problema

La pandemia ha demostrado una brecha significativa entre los sistemas de salud existentes y las necesidades de los pacientes. Pese a los progresos en la atención sanitaria, aún existe una falta generalizada de modelos centrados en el paciente, particularmente en circunstancias de emergencia en la que se requieren de una intervención oportuna, eficiente por la condición de alto riesgo de los pacientes (Condori & Barreto et al., 2022; Lara, 2019). El estudio sobre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y los elementos que influyen en ella se destaca aún más por la creciente necesidad de una atención más personalizada y las expectativas de las personas sobre servicios de salud, ya que es un indicador clave de calidad y factor predictor determinante en los hallazgos de salud (De Bortoli Cassiani et al., 2020; Organización Mundial de la Salud [OMS], 2020).

A nivel mundial, investigaciones muestran que las características sociodemográficas como la edad y el nivel educativo inciden en la satisfacción del paciente, sin embargo, estos estudios no son ampliamente replicados en países en desarrollo, con diferentes dinámicas socioeconómicas y culturales, lo que crea una brecha significativa en la comprensión de la eficacia de los cuidados de enfermería en diversos contextos demográficos (Rodríguez Gambetta et al., 2022; Schneider et al., 2021).

En China, se evidencia estudios sobre satisfacción en los servicios de emergencia, donde el 47.4% de los pacientes con educación universitaria reportaron niveles altos de satisfacción con la atención de enfermería en comparación con las personas (OR=1.456) y se asocia a la ubicación del hospital, proporción de enfermeras y comunicación en el proceso de atención (Yan et al., 2022a).

En Etiopia, una investigación evaluó la satisfacción del servicio de emergencia en ambulancias encontrando que el 21.5% de los usuarios estaban satisfechos con el servicio, revelando que existe una asociación significativa (AOR > 1; IC 95%) entre la edad, ingresos mensuales (AOR=3.13) y tiempo de espera para recibir la atención (Asfaw et al., 2024)

En Europa, descubrieron una correlación entre la calidad del tratamiento brindado por los profesionales médicos y la satisfacción de personas con los servicios de emergencia durante la pandemia (p= ,049), personas hospitalizadas y trato recibido para la prueba de COVID19(p= ,046).

En Ámsterdam, se evidenció que la edad y el género influyen en las diferentes percepciones sobre el servicio; de esta forma, las personas mayores otorgan una mayor importancia a las necesidades básicas, la seguridad y los servicios especializados, mientras que las mujeres consideran importante la orientación (Du et al., 2021).

En Singapur, las características sociodemográficas, clínicas y las expectativas del usuario se relacionan con los motivos para acudir a los servicios de emergencia, abordar estos factores y expectativas pueden aplacar la sobreutilización de los servicios de emergencia (Chow et al., 2022).

En América latina, el contexto es más deficiente debido a las limitaciones con la infraestructura y recursos humano, falta de buena interacción, tiempo de espera, sobrecarga en los servicios de emergencia y accesibilidad hacen que se convierta en un reto y surge la necesidad de estudiar la satisfacción y que factores que lo condicionan, incluyendo las características sociodemográficas (Uchimura et al., 2018; Ortiz et al, 2012).

En Ecuador, un estudio sobre la satisfacción del usuario reveló que un 56,92% de los pacientes tenía una opinión neutral sobre la relación con el personal de enfermería y un 67.69%

con la información proporcionada, Sin embargo, un porcentaje significativo (19,46%) manifestó algún grado de insatisfacción con la atención recibida (Pozo Tigrero, 2021).

En Perú, particularmente en Lima donde la densidad poblacional y la migración interna se agudiza generan una demanda excesiva en los servicios de emergencia (Defensoría del pueblo, 2016), por lo que el usuario podría presentar percepciones de satisfacción influenciadas por sus características demográficas((MINSA, 2023), según el MINSA en una investigación sobre el nivel de satisfacción de un Hospital encontraron que un 58% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con el servicio y el 24% insatisfechos (Ramos Ticlallauri, 2023).

Las investigaciones indican que todavía faltan rasgos sociodemográficos y su vinculación con la satisfacción con la atención de enfermería; por lo tanto, investigar este tema permitirá identificar áreas que necesitan desarrollo para mejorar la atención de enfermería en estos entornos (López & Pérez, 2021).

En el hospital en estudio se suele escuchar a los usuarios expresar comentarios positivos sobre el profesionalismo del profesional de enfermería, ya que reconocen que son los responsables de la provisión de cuidados que contribuyen a la estabilización del paciente, sin embargo también destacan la necesidad de mejorar la comunicación, empatía, tiempo de espera u otros reclamos que se han identificado durante la atención en el servicio y en muchas ocasiones estas apreciaciones han variado en ciertas poblaciones ya que han requerido de un apoyo significativo. Estos resultados enfatizan lo crucial que es investigar las formas en que los factores estudiados pueden afectar la satisfacción con la atención de enfermería.

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Cuál es la asociación entre las características sociodemográficas de los pacientes y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025.

### ***Objetivos Específicos***

Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025.

Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión información al alta en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025.

## **Justificación**

### ***Justificación Teórica***

El estudio ampliará los conocimientos existentes sobre la experiencia del paciente en situaciones de emergencia, teóricamente múltiples estudios señalan que la satisfacción puede verse influenciada por varios factores, incluyendo las sociodemográficas. Este estudio se basa en la teoría de Jean Watson, que enfatiza la importancia de la respuesta del paciente y la necesidad proporcionar una atención personalizada y humana. Proporcionando un marco conceptual que

permita explorar cómo las características sociodemográficas de las personas pueden influir en su satisfacción con los cuidados de enfermería.

### ***Justificación Metodológica***

Metodológicamente, la investigación permitirá aplicar herramientas y técnicas de medición validadas y confiables para evaluar la satisfacción del paciente los mismos que serán sometidos a validez, así como confiabilidad para observar su comportamiento en el ámbito local.

### ***Justificación Práctica y Social***

Respecto a la justificación práctica y social, este estudio permitirá identificar áreas de mejora en la práctica de enfermería, crear precedente para diseñar intervenciones específicas que permitan optimizar la satisfacción de los pacientes y promover una cultura de mejora continua.

El objetivo del estudio es conocer cómo diferentes variables sociodemográficas afectan la felicidad de las personas con el trato de enfermería que recibieron en una emergencia. El profesional de enfermería puede adaptar sus prácticas a las necesidades específicas de diferentes grupos, lo que puede mejorar Los hallazgos de salud a largo plazo. marcando una diferencia significativa la experiencia y recuperación del paciente. Asegurando que todas las personas reciban atención de calidad enfocado en sus necesidades.

### **Línea de Investigación**

Cuidado humano y gestión del cuidado.

## Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

### Antecedentes de la Investigación

#### *Antecedentes Internacionales*

Ropero Arenas et al. (2022), en Colombia, realizó una investigación con el propósito de conocer el grado de satisfacción del cliente con el trato que le brindó el profesional de enfermería que trabaja en el servicio de emergencia de una institución de primer nivel ubicada en Cúcuta, Norte de Santander. Este estudio emplea una metodología transversal, cuantitativa y descriptiva. Se administró un instrumento para medir la satisfacción del usuario a una muestra de 56 pacientes mediante un cuestionario basado en la taxonomía de clasificación de enfermería (NOC). El 74% de los encuestados estuvo satisfecho con la experiencia del personal, el 74% con la eficacia del tratamiento para aliviar sus síntomas y el 83% de los encuestados estuvo contento o muy contento con la atención recibida, según los hallazgos presentados. Por Katherine Kolcaba. Esto sugiere que el apoyo emocional y la buena comunicación fueron componentes importantes del tratamiento, por lo cual la atención de enfermería del servicio es bien recibida por sus usuarios.

Abass et al., (2021), en Arabia Saudita, realizaron un estudio cuantitativo y transversal para evaluar las variables que afectan la satisfacción de las personas, como el uso de la atención médica, la eficiencia del departamento de emergencias y la calidad general del servicio; encuestó a 200 pacientes por teléfono de un total de 713 utilizando el instrumento ED-CAHPS para evaluar profesionales y sistemas de atención médica. teniendo una tasa de respuesta del 28%, Los hallazgos mostraron que el 36% mostró un promedio de satisfacción para la atención médica (calidad de atención, capacidad de respuesta a las necesidades del paciente y atención de sus preocupaciones); 43% para el cuidado de enfermería (calidad de cuidado, amabilidad y

eficacia en la administración de tratamientos); 40% para los servicios de interpretación (disponibilidad del servicio) y 56% para el proceso de alta (claridad y efectividad de la información proporcionada); y resalta que el 29% de los pacientes refirió que la información fue adecuada sobre los efectos secundarios de los medicamentos, concluyendo que es necesario fortalecer la comunicación para mejorar la experiencia del paciente en servicio de emergencia.

Adhikari et al. (2021), en Nepal, llevaron a cabo un estudio con el propósito de evaluar la satisfacción del paciente y sus correlatos sociodemográficos en el Hospital Bhaktapur, Nepal. Este estudio utilizó un diseño descriptivo correlacional transversal para examinar a 204 pacientes que visitaron el hospital. Para recolectar los datos, se usaron cuestionarios. Los hallazgos muestran que el 39% de los pacientes están contentos con su atención en general, el 92% con sus interacciones con los proveedores y el 45% con la facilidad y accesibilidad de su tratamiento. Hubo una relación estadísticamente significativa de la satisfacción del paciente y las variables sociodemográficas, incluido el género, la edad, así como el origen étnico ( $p < 0,05$ ), concluyendo que la satisfacción varía en las diferentes dimensiones resaltando la edad a diferencia de otras características como factor predictor, por tanto, se necesitan intervenciones específicas que mejoren las dimensiones de la satisfacción y ampliar los estudios en diferentes niveles de atención.

Hoonakker et al. (2023), En Estados Unidos, utilizaron el CECCS para medir el grado de satisfacción de las personas de edad avanzada con la atención de emergencia que recibieron, con el objetivo principal de determinar qué tan bien la Escala de Satisfacción del Consumidor en Atención de Emergencia (CECSS) mide la satisfacción que sienten los adultos mayores cuando necesitan recibir atención médica de emergencia, el estudio fue observacional de corte transeccional en el cual se usaron encuestas, recolectaron datos de registros electrónicos de salud

(EHR) y se administraron las encuestas justo después de la admisión y antes del alta, la muestra fue de 225 pacientes adultos mayores de 65 años que fueron atendidos por caídas en los servicios de emergencias, Los hallazgos mostraron que la enseñanza respecto al alta presento mayor satisfacción, concluyendo que el CECSS es una herramienta útil en la medición de la satisfacción de pacientes mayores en el servicio de urgencia, pero se encontraron limitaciones, ya que el instrumento excluye a pacientes hospitalizados, ya que estos no pudieron recibir instrucciones de alta, efectos de techo porque reportan altos niveles de satisfacción, lo que dificulta identificar áreas a mejorar y la falta de inclusión de ítems negativos, ya que no considera experiencias negativas de las personas, concluyendo que es una herramienta necesaria para medir la satisfacción de pacientes adultos mayores, aunque requiere mejoras en su diseño para abordar limitaciones identificadas.

Parizad et al. (2021), en Irán, llevaron a cabo la investigación “Satisfacción con la atención de enfermería en pacientes COVID1-19”, a fin de evaluar el nivel de satisfacción que sentían las personas con COVID-19 sobre su tratamiento de enfermería y otros criterios relevantes. La investigación descriptiva en el Hospital Taleghani se basó en un muestreo por conveniencia, en el que se aplicaron entrevistas a una muestra de 196 pacientes hospitalizados con COVID-19, los instrumentos incluían información demográfica y el Patient Satisfaction instrument (PSI), La satisfacción general fue moderada, con un 68.9% satisfecho en el cuidado técnico profesional, el 59.2% en confianza y 58.2% en educación al paciente. La percepción de los derechos de los pacientes, la calidad del tratamiento y la comunicación de los trabajadores de la salud fueron factores relacionados con la satisfacción. Destacan un nivel razonable de satisfacción con la atención de enfermería recibida y una necesidad en la mejora de la formación del personal sanitario y la participación de las enfermeras para elevar este nivel de satisfacción.

### ***Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales***

León y Arévalo (2023), en Lima, realizaron la investigación “Evaluación de calidad de atención y satisfacción de pacientes de un hospital de Lima”,; el estudio fue no experimental y correlacional, se usaron cuestionarios para recoger información. Los hallazgos revelaron que el 52,7% de las personas estaban extremadamente satisfechos con la actitud profesional del personal, el 51,6% con su competencia técnica, el 64,5% con su percepción individual, el 39,8% con la comunicación y el 72,2% con la confiabilidad del servicio, el 51,6% con los elementos tangibles, el 50,5% con empatía, el 43,0% con calidad de respuesta y el 41,9% con seguridad. En conclusión, el estudio encontró que los servicios de emergencia brindan un tratamiento de excelente calidad, con foco en la actitud profesional del personal de enfermería. Las diferentes características sociodemográficas del estudio deberían tenerse en cuenta en futuras investigaciones sobre la satisfacción con los servicios de salud.

Delgado et al. (2023), en Tumbes, realizó una investigación titulada “Vinculación entre la satisfacción del paciente y la calidad del servicio en emergencias del Hospital Regional de Tumbes” con el objetivo de determinar si la satisfacción del cliente se vincula con la calidad del servicio en emergencias. Los hallazgos del estudio cuantitativa descriptiva, que utilizó una técnica correlacional, se derivaron de un cuestionario basado en SERVQUAL que evaluó veinte dimensiones diferentes de la calidad de la atención. Un total de 201 personas fueron elegidas al azar para participar en la investigación durante una semana después de visitar la sala de emergencias del hospital para recibir tratamiento. Los hallazgos demostraron una fuerte correlación ( $RHO=+0,681$ ), con un 48,3% de los consumidores reportando altos niveles de satisfacción y un 57,7% describiendo la calidad del tratamiento como consistente. Habiendo determinado que las dos variables están significativamente relacionadas.

Lizárraga Quispe (2022) llevaron a cabo la investigación “La percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los pacientes externos en emergencias de la Clínica de Arequipa”, buscó conocer el grado de satisfacción del tercero con el servicio de urgencias en relación con la calidad de la atención de enfermería. En este estudio descriptivo correlacional transversal, se seleccionaron al azar 377 participantes, se usó un cuestionario para recolectar la información. Los hallazgos muestran que existe una fuerte correlación entre las dos variables ( $P < 0,05$ ), como lo demuestran Los hallazgos que muestran que el 62,2% de los pacientes están satisfechos con el servicio y el 50,4% considera que la atención de enfermería es de excelente calidad. La satisfacción del usuario se ve afectada por la calidad de la atención de enfermería, según la conclusión.

Alcántara Torres (2020), en Cajamarca, desarrolló un estudio titulado “El grado de satisfacción de los usuarios externos que reciben atención en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, ubicado en Cajamarca” con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción que experimentan los usuarios externos del área de emergencias identificando los factores que influyen en sus experiencias y sus percepciones sobre la calidad del servicio prestado. El tipo de estudio es descriptivo, utilizaron encuestas estructuradas para la recolección de datos. Se contó con una muestra de 55 pacientes de un universo de 200 personas, que recibieron la atención por el periodo de 3 meses. Los hallazgos fueron, que un 53% de pacientes percibieron encontrarse muy satisfechos con la atención, los hallazgos con la dimensiones es de 69.2% de satisfacción con la seguridad, 55.2% de satisfacción con la fiabilidad, 40.8% de satisfacción con la capacidad de respuesta y 33.2% de insatisfacción con la empatía y 29% de insatisfacción con los aspectos tangibles. Concluyó que los usuarios del servicio de emergencia se mostraron satisfechos con la atención recibida, especialmente en cuanto a la fiabilidad,

capacidad de respuesta. Sin embargo, se identificó una notable insatisfacción en relación a los aspectos tangibles del servicio.

## **Marco Conceptual**

### ***Características Sociodemográficas***

Son las características sociales y demográficas que describen la composición de una población en términos de edad, sexo, nivel educativo, ocupación, estado civil, religión y factores similares, que dan identidad y reflejan una situación social (Lisa F., Berkman et al., 2015; OPS y BIREME, 2024). Estos factores son cruciales para entender, analizar las diferencias en comportamientos actitudes y percepciones dentro de un grupo específico (Julián Pérez Porto, 2022; Odhiambo et. al 2022) . En el área de la salud, estas variables pueden influir en el acceso y el uso de servicios de salud (Odhiambo et al., 2022).

#### **Dimensiones.**

##### ***Características Sociales.***

***Nivel Educativo.*** Se define a través de diferentes etapas en la formación académica, e incluir una amplia gama de entornos educativos, desde la primera infancia hasta la universidad, con distintos objetivos y prioridades en cada etapa. (Ruiz, Ramírez & Glasserman, 2021).

***Ocupación.*** Se define como el individuo emprende, invirtiendo tiempo y energía en su crecimiento, y que puede o no ser compensado; además, necesitan experiencia específica, educación, vocación de servicio y su propia organización o regulación por un sistema establecido (Ovalle y Guzmán, 2023).

***Religión.*** La religión es una manera de vida que enfatiza la importancia de la relación de una persona con un poder superior, lo trascendente o lo santo. Explora preocupaciones fundamentales como la naturaleza de la realidad, la ética, el destino y la presencia de seres o

poderes sobrenaturales. Los componentes típicos de las religiones son los rituales, los libros sagrados, los preceptos éticos, los lugares de culto y las congregaciones de creyentes. Hay muchas religiones diferentes que se han desarrollado y extendido por todo el mundo a lo largo de la historia, y cada una tiene su propio conjunto de creencias y rituales fundamentales (Ramos Ticlallauri, 2023).

### ***Características Demográficas.***

***Estado Civil.*** La posición de un individuo en la sociedad en lo que respecta a su estatus legal, incluso si es soltera, casada, viuda o vive con otra persona. (Velarde, 2020).

**La Edad.** Es definida como el tiempo que ha transcurrido desde que nace un ser vivo, y puede influir en las necesidades y comportamientos de salud. (Odhiambo et al., 2022).

**Sexo.** Se define como las características fisiológicas, biológicas que diferencian a hombres y mujeres. (Vo et al., 2023).

### ***Satisfacción***

El término satisfacción proviene de las palabras “onis” derivado de “Satisfacio”, donde “satis” significa: bastante y “Facio”: hacer. Es decir “Hacer bastante”. (Salazar et al., 2007), otros autores como Cleary PD, McNeil BJ (1988, como se citó en Kung y Yan, 2024), definen a la satisfacción como una respuesta emocional de usuarios respecto a la atención que recibe, por otro lado, según Lara (2019) la satisfacción resulta de experiencias previas y la percepción de los servicios recibidos.

En consecuencia, la satisfacción vendría a ser definida como una respuesta emocional frente a las expectativas y experiencias reales del servicio.

### ***Satisfacción del Paciente***

La satisfacción de las personas para la OMS es uno de los pilares claves de la calidad de atención, muchos estudios señalan que medir la satisfacción del paciente es útil para determinar la eficiencia de la prestación de los servicios de atención sanitaria y calidad de atención médica prestada (Ahmad & Itrat, 2020).

Según Togun (2008, como se citó en Alcántara, 2020) la satisfacción del paciente tiene un significado multidimensional que comprende factores importantes como la orientación, la información, el apoyo psicosocial, la velocidad del servicio, el tiempo y la competencia de los cuidadores, Entonces, en este contexto, la "satisfacción del paciente" es la evaluación subjetiva que hace el individuo de su propia experiencia e impresión del tratamiento que ha recibido.

### ***Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería***

La atención de enfermería es un componente integral de la atención médica y es extremadamente importante en un sistema de atención médica centrado en el paciente (Yan et al., 2022b).

Según Goodrich y Lazenby (2023) y Guo et al. (2023) la satisfacción de la atención de enfermería es el resultado del esfuerzo colaborativo del paciente y la enfermera para abordar las necesidades únicas del paciente y al mismo tiempo tener en cuenta los conocimientos y expectativas previos del paciente, en la que la capacidad de respuesta de la enfermera, el respeto, la comunicación desempeñan un papel fundamental; por consiguiente, es un procedimiento colaborativo ambos actores y refleja la alineación entre las necesidades y expectativas del paciente (Zhang et al., 2020) definición que adoptamos para este estudio.

Todos los aspectos de la atención, desde ayudar al paciente durante el proceso de diagnóstico hasta asegurarse de que reciba el mejor tratamiento posible, caen dentro del ámbito

del apoyo emocional y psicológico de las enfermeras a los pacientes y sus familias. Además de proporcionar cuidados técnicos, las enfermeras deben tener conocimientos, actitudes y habilidades profesionales cualificadas, proporcionando apoyo informativo, emocional y práctico (Karaca & Durna, 2019).

**Satisfacción del Paciente con el Cuidado de Enfermería en los Servicios de Emergencia.** Los servicios de emergencia son las unidades más concurridas, complejas y estresantes, los objetivos de estas unidades es salvar vidas, evaluar a los pacientes que requieren de una intervención de urgencia y proporcionar atención y tratamiento. Por ello la satisfacción en el contexto de emergencia depende de muchos factores, entre los que más destacan y se han centrado las investigaciones como el trato interpersonal, competencia y tiempo de espera (Viotti et al., 2020).

**Niveles de Satisfacción.** Es definido por el grado de cumplir y dar conformidad a las necesidades, deseos, expectativas del paciente relacionado al servicio recibido, cuyo resultado presenta la siguiente clasificación (Cuba & Lima, 2016).

**Satisfacción Baja.** Cuando las expectativas del cliente no quedan satisfechas con la prestación del servicio.

**Satisfacción Media.** Cuando el desempeño esperado coincide con el desempeño real.

**Satisfacción Alta.** Ese momento en el que Los hallazgos superan las expectativas del cliente.

**Medición de la Satisfacción.** El desarrollo de estándares de atención y el seguimiento de Los hallazgos y percepciones de los pacientes se ven favorecidos por medidas de satisfacción de las personas con la atención de enfermería, lo que a su vez incrementa la calidad del servicio

(Akin y Erdoğan, 2007 ; Senarath & Gunawardena, 2011 ; Tang et al., 2013 citados por Karaca y Durna, 2019).

***Dimensiones de la Satisfacción.*** Considerando como premisa que el instrumento utilizado es CECSS que valora las dimensiones de competencia profesional, así como la información (Davis et al., 2005, como se citó en Hoonaker et al., 2022), ambas se relacionan con los cuidados de enfermería y refleja la satisfacción del paciente:

***Competencia Profesional.*** Se refiere a los conocimientos y habilidades del enfermero en relación con el tratamiento y cuidado del paciente (Wennick et al., 2021) y se centra en la calidad de atención recibida y la confianza en los cuidados proporcionados que se concretan en 12 ítems que indican la eficiencia en la atención, empatía y trato humano del personal capacidad para resolver problemas y responder preguntas por último disponibilidad y accesibilidad del personal de enfermería. (Barrio et al.; Cuñado Barrio et al., 2002, citado por Wennick 2022).

***Información al Alta.*** Se refiere a evaluar la claridad, relevancia y suficiencia de la información que se proporciona a las personas al momento de su alta hospitalaria. Esta dimensión es indispensable para asegurar que los mismos comprendan su autocuidado y las instrucciones post alta y se resume en 03 ítems que indican la efectividad de la comunicación y preparación del paciente para su alta. (Cuñado Barrio et al., 2002; Hoonakker et al., 2022).

El rol del profesional de enfermería es crucial en este contexto, ya que son quienes mantienen el contacto directo con los pacientes y pueden influir significativamente en la satisfacción del usuario. La necesidad de servicios de emergencia óptimos y oportunos es una constante a nivel mundial, y en Perú no es diferente (Chacón Anaya, 2022).

## **Bases Teóricas**

El estudio se basa en gran medida en la Teoría de la Atención Humanizada propuesta por Jean Watson. La capacidad de una enfermera para crear una conexión terapéutica con un paciente, junto con su conocimiento científico y experiencia técnica, proporcionan la base de la atención humanizada, de una manera que no se vea afectada por fuerzas externas, al mismo tiempo que brinda una atención excelente y trata a las personas con amabilidad (Romero & Díaz, 2021, como se citó por Villa Solís et al., 2023).

Watson enfoca su teoría en la vinculación entre el cuidador y el paciente, proponiendo un abordaje integral que equilibre mente, cuerpo y espíritu, sostiene que el cuidado trasciende las acciones técnicas promoviendo una relación humanizada que aprecia la dignidad y subjetividad del paciente, esta teoría introduce el término “caritas” o gestos de amor y compasión que representa la relación enfermero -paciente cuya esencia se evidencia en los 10 factores que actualmente se conoce como proceso de caritas de cuidados, que fueron desarrollados a través de la filosofía humanística, pero que no son los únicos elementos a caracterizar, ya que pueden existir otros elementos que producen un resultado terapéutico en el cuidado de enfermería. (Watson, 2005, como se citó por Contrera & Rodríguez, 2021).

## **Metaparadigmas del Trabajo de Jean Watson**

### ***Enfermería***

De acuerdo con Watson, la enfermería se define como una ciencia humana y experiencias vista como una cuestión filosófica, tecnológica y dinámica que se inserta en contextos vinculados al arte, la humanidad y una visión en expansión de la ciencia. Asociando el conocimiento científico con factores humanísticos en enfermería se vuelve capaz de ampliar la práctica del cuidado, yendo

más allá del cuidado biológico para satisfacer las necesidades asociadas a los aspectos subjetivos del paciente(Viana et al., 2024a).

### ***Persona***

Watson define a la persona como un ser integral en el mundo, compuesto de “mente, cuerpo, así como espíritu “, que tiene capacidad de tomar decisiones y es influenciada por su autoconcepto(Carolina Romero Reyes et al., 2020)

### ***Salud***

Se define como estado de armonía entre la mente, cuerpo y el espíritu relacionado con la congruencia entre el yo percibido y el yo vivenciado (Viana et al., 2024b).

### ***Entorno***

Se define como un espacio de curación y/o protección; por consiguiente, en un ambiente de emergencia el usuario debe experimentar un ambiente que crea entornos de apoyo que promueven, calma, para su enfermedad, donde perciba el amor, bondad y confianza de parte del profesional de enfermería (Ribeiro & Da Silva, 2024).

Watson basó su idea en observaciones de cómo se sienten las personas, ya sea que estén sanas o enfermas, así como en la forma en la que reaccionan ante diferentes tipos de atención y tratamiento. Es decir, son la relación de cuidado transpersonal, el concepto de una relación de cuidado transpersonal tiene tres dimensiones: el Yo, el campo fenomenológico y la intersubjetividad (Villa Solís et al., 2023).

### **Definición de Términos**

Características sociodemográficas: Información sobre grupos de individuos según ciertos atributos: la edad, sexo, ocupación, nivel educativo y estado civil.

Satisfacción del paciente: El término “satisfacción del paciente” se refiere al estado mental o lógico del individuo que recibe el tratamiento, medido por qué tan bien coincide con sus expectativas.

Nivel de Satisfacción: Esto se refiere al sentimiento de bienestar expresado por el paciente anciano en relación con el cuidado de la enfermera, en particular sus impresiones sobre la compasión y competencia que se le mostró durante su estancia en el hospital.

Enfermera: Su único propósito es facilitar la búsqueda de actividades que promuevan la salud o induzcan la curación por parte de las personas, ya sea que se encuentren bien o no.

Paciente: El bienestar físico y espiritual de una persona son interdependientes; por lo tanto, necesitan ayuda para recuperar su salud, su independencia o morir en paz. Evaluar al paciente en su totalidad y a sus seres queridos.

Emergencia: Abarca cualquier problema médico imprevisto que represente una amenaza directa a la vida o la salud de las personas que pueda tener efectos debilitantes y duraderos.

## **Metodología**

### **Descripción del Lugar de Ejecución**

El estudio se realizará en una institución de salud categoría III-1 de la Red Lima Sur (MINSA) en San Juan de Miraflores. Asimismo, de ser el punto de referencia para los distritos vecinos del departamento de Ica, la administración de la atención abarca la mayoría de los distritos aledaños a Villa el Salvador, Villa María del Triunfo, Chorrillos y Surco. La sala de emergencias del hospital de Lima será el lugar de ejecución de la investigación.

El departamento de Emergencia, se encuentra localizado en el primer piso, cuenta con 02 accesos de ingreso, los servicios que lo componen son sala de procedimientos, consultorio de atención inmediata (CAI), Servicio de ambulancias, Tópicos de cirugía, Traumatología, Gineco-obstetricia, Medicina, Pediatría, Neonatología, Trauma shock, triaje COVID 19, la unidad de Dengue, farmacia y laboratorio(MINSA-HMA, 2023), cuenta con 60 profesionales de enfermería que brinda atención las 24 horas del día. El estudio se ejecutará en un periodo de tiempo de 3 meses sobre la población definida.

### **Población y Muestra**

#### ***Población***

La población serán 6236 pacientes comprendidos entre las edades de 18 años a más, que es el promedio de personas atendidas mensual en el servicio de emergencia de un Hospital público de Lima.

#### ***Muestra***

Para el estudio se utilizará un muestreo de tipo probabilístico estratificado, dado que el Hospital de referencia brinda servicios a una población demográficamente diversa, este tipo de

muestreo permitirá dividir en grupos homogéneos y asegurar que estos grupos estén proporcionalmente representados (Susan K. Grove & Jennifer R. Gray, 2018)

Para el cálculo de la muestra, se consideró los siguientes parámetros, Nivel de confianza del 95% ( $z=1.96$ ), un margen de error del 5 % ( $E=0.05$ ) y una proporción poblacional del 50% ( $p=0.5$ ) en una población finita

$$n = \left( \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{E^2} \right)$$

Donde:

n: cantidad de individuos en la muestra

z: nivel de confianza requerido

p: porcentaje estimado de la población con la característica deseada

q: porcentaje de la población sin la característica deseada ( $q=1-p$ )

E: margen de error aceptable

Sustituyendo los valores la muestra aproximada resulta en 385 individuos.

**Ajuste del Tamaño de la Muestra para Población Finita.** Dado que el hospital presenta un promedio de atenciones de 6236 pacientes, el ajuste al tamaño de la muestra usando la fórmula de población finita:

$$n_{ajustado} = \left( \frac{n}{1 + \left( \frac{n-1}{6236} \right)} \right)$$

Donde:

n= muestra de individuos

reemplazando los valores se tendrá un  $n_{ajustado} = 362.5$  determinando que para nuestro estudio se necesitará 362 pacientes.

## **Criterios de Inclusión y Exclusión.**

### ***Criterios de Inclusión.***

- ✓ Pacientes que acuden a los servicios de emergencias durante los meses enero a marzo 2025 y brinden su consentimiento de participación en el estudio.
- ✓ Pacientes que tienen 18 años a más, que permanezcan en el servicio como mínimo 2 horas y sean dados de alta.

### ***Criterio de Exclusión.***

- ✓ Pacientes que presenten compromiso del sensorio.
- ✓ Pacientes menores a 18 años
- ✓ Trabajador del Hospital que acuda a los servicios de emergencias.

## **Tipo y Diseño de Investigación**

El enfoque del estudio será cuantitativo, ya que es susceptible de ser medido; de diseño no experimental, porque no se modificarán las variables y los fenómenos se verán en su entorno natural para después analizarla; de corte transversal porque las variables serán estudiadas en periodo determinado de tiempo; de tipo correlacional, ya que se describirán las variables, con el propósito de determinar el nivel de relación entre ellas (Hernández Sampiere et al., 2018).

## **Formulación de Hipótesis**

### ***Hipótesis General***

Ha: Existe relación significativa entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un hospital de Lima, 2025.

H°: No existe relación significativa entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025.

### ***Hipótesis Específicas***

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025.

Ha: Existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un hospital de público, 2025.

Ho: No existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público, 2025.

### **Identificación de Variables**

Características sociodemográficas.

Satisfacción con el cuidado de enfermería.

**Tabla 1***Operacionalización de variables*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Características sociodemográficas	Son las características sociales y demográficas que describen la composición de una población que permiten el análisis de una estructura social y las dinámicas poblacionales.(OPS & BIREME, 2024)	Las características sociodemográficas se medirán mediante un cuestionario estructurado que medirán las dimensiones sociales en términos de ocupación, religión, nivel educativo y las demográficas en términos de edad, sexo y estado civil.	Sociales  Demográficas	-Ocupación.  -Nivel educativo -Religión -Edad -Sexo Estado civil	Ordinal Ordinal Nominal Ordinal Nominal Nominal
Satisfacción con los cuidados de enfermería	Esta métrica mide qué tan satisfecho está un paciente con la atención de enfermería que recibió el paciente, determinado por sus expectativas y experiencias previas. (Goodrich & Lazenby, 2023) (Guo S et al., 2023) (Zhang et al., 2020)	La satisfacción con el cuidado enfermero se medirá a través de las dimensiones competencias personales e información al alta, cuyo nivel de satisfacción presenta el siguiente baremo:  Bajo = 37 – 73 Medio = 45 - 75 Alto = 75 a más	Competencias personales  Información al alta	-Eficiencia en la atención. (1,2,3) -Empatía y trato humano del personal. (5,11,12,13,15) -Capacidad para resolver problemas y responder preguntas (7,16,19) -Disponibilidad y accesibilidad del personal de enfermería. (9, 18) -Efectividad de la comunicación y preparación del paciente para su alta. (4, 6 y 8)	Ordinal

## **Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***Técnica***

La técnica de recopilación de datos que se utilizará para este estudio de investigación es la encuesta, ya que permitirá recopilar datos de manera rápida y eficaz mediante el seguimiento del procedimiento del estudio (Hernández Sampieri et al., 2014).

### ***Instrumento***

El instrumento de recolección es un cuestionario estructurado, la primera parte proporciona instrucciones básicas que indaga sobre factores sociodemográficos (6 preguntas) y el grado de satisfacción con los cuidados de enfermería (19 preguntas).

Para medir la variable características sociodemográficas se incluyeron preguntas elaborados por el investigador que permitirán recopilar datos de edad, sexo, nivel de instrucción, religión Ocupación, estado civil y religión.

A fin de medir la variable Satisfacción con los cuidados de enfermería se utilizará el cuestionario Escala de medida de satisfacción del paciente con los cuidados de enfermería (CECSS), por esbozado en David & Bush en 1995 (Romero García, 2016) tras un análisis factorial con 468 pacientes estadounidenses, la primera versión del instrumento tenía cuatro componentes: Un total de doce ítems que demostraban competencia profesional y reflejaban la satisfacción del paciente con los servicios de emergencia y tres ítems que representaban información sobre el alta se redujeron a dos componentes, mientras que la competencia técnica, los datos recopilados, la información después del alta y la seguridad psicológica se redujeron a cuatro ítems cada uno. Para evitar prejuicios, se insertaron negativos adicionales. La escala cuenta con 19 ítems de tipo escala Likert que van de 5 puntos (1: totalmente desacuerdo), 5:

totalmente de acuerdo). El puntaje va de 15 a 75, considerándose satisfacción a partir de 45 puntos, el tiempo de aplicación es de 10 minutos (B. A. Ph. D. Davis & Bush, 1995).

Davis et al. (1997) validaron la escala en 234 pacientes mostrando alta validez convergente con la escala de Risser y alta fiabilidad para las subescalas de competencia profesional (0.92) e información al alta (0.87). La CECSS ha sido utilizada y validada en varios países y traducida a múltiples idiomas (Chan & Chau, 2005; Ekwall & Davis, 2010; Cuñado, Bernardo; Rial & Garcia, 2002).

Estudios posteriores como el de Davis y Bush (2003) reafirmaron su validez y confiabilidad con muestras en Australia, Eslovenia y EEUU (Validez entre 0.84 y 0.95). Ekwall y Davis (2010) validaron la versión sueca, encontrando tres factores con buena fiabilidad y validez de constructo, Además Davis et al (2005) realizó una investigación sobre la escala de Risser y su validez de criterio mediante una prueba piloto con 113 personas; Los hallazgos demostraron un fuerte vínculo lineal entre los dos, lo que da crédito a la validez de constructo.

En su versión traducida al español por Cuñado Barrio et al (2002) el instrumento demuestra confiabilidad en términos de consistencia interna. Los hallazgos demuestran consistencia interna, validez de constructo y altas cualidades psicométricas, así como valores del coeficiente alfa de Cronbach mayores a 0,81, indican que el instrumento es comprensible e igual a su forma original.

En el Perú se ha empleado la versión traducida del instrumento por Cuñado en diversos estudios. No obstante, para cumplir con los requisitos establecidos por la universidad, se procederá a realizar pruebas rigurosas de confiabilidad y validez. Estas pruebas son esenciales para asegurar que el instrumento no solo sea consistente en sus resultados, sino que también mida de manera precisa lo que se pretende evaluar.

### **Validez y Confiabilidad.**

**Validez.** Para el proceso de validación, Cinco jueces expertos en emergencias, todos con experiencia en investigación de al menos dos años, trabajaron juntos para actualizar las preguntas del instrumento e incluir información sociodemográfica, alcanzando un coeficiente V de Aiken de 0,900 lo cual indica un alto nivel de acuerdo entre los veredictos de los jueces; como resultado, la herramienta se puede utilizar con confianza en el entorno previsto. (Ver apéndice B)

**Confiabilidad.** Para medir la confiabilidad, se llevó a cabo la prueba piloto a 30 usuarios. Una vez obtenidos Los hallazgos, la prueba fue probada estadísticamente utilizando el alfa de Cronbach: esta situación arroja una calificación de 0,760, lo que sugiere que el instrumento es confiable (Ver Apéndice C).

### **Proceso de Recolección de Datos**

En la recolección de datos, se solicitará la autorización del director y jefe del Departamento de emergencias del hospital. Posterior a ello, después de obtener los permisos respectivos a fin de llevar a cabo el estudio, los pacientes serán identificados en función de si cumplen con los criterios de inclusión, así como exclusión. Como elemento integral del equipo de emergencia de atención médica, habrá una enfermera preparada para responder cualquier problema que pueda surgir durante la aplicación del instrumento.

El instrumento se aplicará en las áreas designadas del hospital, garantizando la confidencialidad de los participantes y recabando su permiso informado, delineando los objetivos del estudio y el funcionamiento del instrumento. El tiempo asignado para que los participantes respondan las preguntas será de quince minutos.

## **Procesamiento y Análisis de Datos**

Los datos adquiridos del instrumento se ingresarán en una base de datos y se organizarán en tablas y gráficos. Posteriormente, los datos serán sometidos a análisis, interpretación y discusión estadística utilizando SPSS y Microsoft Excel.

Posterior a ello se procederá a realizar la prueba de hipótesis, para saber cómo se relacionan las variables de investigación entre sí, utilizaremos la prueba de independencia Chi-cuadrado. Si el resultado es menor que 0,05, será rechazada la hipótesis nula ( $H_0$ ) y afirmaremos que las variables que evaluamos están relacionadas significativamente (Sheskin, 2020) y además para medir la asociación detectada mediante la prueba Chi cuadrada, se empleará Cramers V, que proporcionará un valor entre 0 y 1, donde los valores cercanos a 0 indicarán poca o ninguna asociación y valores cercanos a 1 reflejarán una asociación fuerte. Este enfoque permitirá cuantificar la magnitud de la relación entre las características demográficas y satisfacción del usuario (Sheskin, 2020).

## **Consideraciones Éticas**

Durante la aplicación de este estudio, se llevará una investigación ética, basada en los principios de autonomía, no maleficencia, beneficencia, así como justicia.

### ***Autonomía***

Siguiendo este principio la información obtenida será exclusiva de aquellas personas que deseen formar parte del estudio, participar voluntariamente y honrar su elección de hacerlo, siempre que hayan completado un formulario de consentimiento informado.(Lisette et al., 2024)

### ***Beneficencia***

El principio hace referencia a la obligación de actuar de tal forma que beneficie a otros por tanto el estudio permitirá identificar puntos a mejorar respecto a la satisfacción con el cuidado de enfermería en los servicios de emergencia.(Delgado Ocampo, 2023)

### ***No Maleficencia***

Se refiere al hecho de no causar daño a otros. En la investigación los participantes no sufrirán ningún daño ya que solo se limitará al registro de los instrumentos.(Lisette et al., 2024)

### ***Justicia***

Siguiendo este principio, se evitará todo trato discriminatorio contra los participantes, todos sin excepción recibirán un trato justo e igualitario. (Delgado Ocampo, 2023)



**Tabla 3***Presupuesto*

Recursos	Cantidad	Costo unitario	Costo Total
Recurso Humano			
Estadístico	1	400	400
Asesor temático	1	600	600
Recursos materiales			
Lapiceros	362	0.5	181
Faster	362	0.2	72.4
Folder manilo	362	0.3	108.6
Servicio			
Internet/mes	5	120	500
Fotocopias	362	0.10	362
Impresiones	500	0.10	50
Movilidad/pasaje	5	5	25
Total			2299.00

## Referencias Bibliográficas

- Abass, G., Asery, A., Al Badr, A., AlMaghlouth, A., AlOtaiby, S., & Heena, H. (2021). Patient satisfaction with the emergency department services at an academic teaching hospital. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, *10*(4), 1718–1725.  
[https://doi.org/10.4103/JFMPC.JFMPC\\_8\\_20](https://doi.org/10.4103/JFMPC.JFMPC_8_20)
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021). Patient satisfaction and its socio-demographic correlates in a tertiary public hospital in Nepal: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, *21*(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06155-3/TABLES/4>
- Ahmad, E., & Itrat, M. (2020). Patient Satisfaction With Medical Services Provided at Unani Medicine Hospital, Bengaluru: A Cross-Sectional Study. *Journal of Patient Experience*, *7*(6), 1432–1437.  
<https://doi.org/10.1177/2374373520969001>
- Alcantara Torres, M. J. (2020a). *Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital General de Celendín, Cajamarca*. Universidad Nacional de Cajamarca.
- Alcantara Torres, M. J. (2020b). *Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia Hospital General de Celendín, Cajamarca*. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3964>
- Asfaw, F. Z., Yalew, A. Z., Godie, M., Fikadu, A., & Workina, A. (2024). Ambulance service satisfaction level and associated factors among service users in Addis Ababa, Ethiopia. *BMC Emergency Medicine*, *24*(1). <https://doi.org/10.1186/s12873-024-01007-9>
- Barrio, A. C., García, C. B., & López, F. G. (2002). *Validación española de un instrumento para medir la calidad de los cuidados de enfermería en las unidades de urgencias hospitalarias*.  
[https://journals.lww.com/jncqjournal/abstract/2002/04000/spanish\\_validation\\_of\\_an\\_instrument\\_to\\_measure\\_the.4.aspx](https://journals.lww.com/jncqjournal/abstract/2002/04000/spanish_validation_of_an_instrument_to_measure_the.4.aspx)
- Carolina Romero Reyes, Nicole Grandón De La Fuente, Ma Sol Guirín Fuenzalida, Bárbara López Pérez, & Adrielye Andrades Barrera. (2020). *GESTION DEL CUIDADO*.  
<https://unipar.openjournalsolutions.com.br/index.php/saude/article/view/11021/5333>

- Chow, A., Keng, B., Guo, H., Aung, A. H., Huang, Z., Weng, Y., & Ang, H. (2022). Sociodemographic and clinical factors, visit expectations and driving factors for emergency department attendance for uncomplicated upper respiratory tract infection. *Emergency Medicine Journal*, *39*(6), 427–435. <https://doi.org/10.1136/EMERMED-2021-211718>
- Condori-Barreto, J., Uchazara-Llanque, M. D., & Guevara-Luque, N. L. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería*, *2*(1), 33–39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
- Cuba, J. M., & Lima, S. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno Ayacucho – 2016* [Trabajo de investigación de especialidad, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5238>
- Cuñado Barrio, A., Bernardo García, C., Rial Cereijo, C., Marco Arraiza, A., & García López, F. (2002). Validación de la traducción al español de una escala de medida de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en urgencias (CECSS). *Enfermería Clínica*, *12*(6), 273–280. [https://doi.org/10.1016/s1130-8621\(02\)73765-0](https://doi.org/10.1016/s1130-8621(02)73765-0)
- Davis, B. A., Kiesel, C. K., Coston, K., & Keeton, A. (2005). Evaluating Instruments for Quality Testing Convergent Validity of the Consumer Emergency Care Satisfaction Scale. *Nursing Care Quality*. [https://journals.lww.com/jncqjournal/abstract/2005/10000/evaluating\\_instruments\\_for\\_quality\\_testing.13.aspx](https://journals.lww.com/jncqjournal/abstract/2005/10000/evaluating_instruments_for_quality_testing.13.aspx)
- Davis, B. A. Ph. D., & Bush, H. A. Ph. D. (1995). Desarrollo de herramientas de medición efectivas: Un estudio de caso de la Escala de Satisfacción de la Atención de Emergencia del Consumidor. . *Nursing Care Quality*, *9*(2), 26–35. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000636>
- de Bortoli Cassiani, S. H., Munar Jimenez, E. F., Ferreira, A. U., Peduzzi, M., & Hernández, C. L. (2020). La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. *Revista Panamericana de Salud Pública*, *44*. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64>

- Defensoría del pueblo (2016). *Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales*. <http://www.defensoria.gob.pe>
- Delgado Ocampo, A. (2023). Percepciones sobre la aplicación bioética en mujeres puérperas en un Hospital público del Ecuador. *GME*. <http://revgmespirituana.sld.cu>
- Du, J., Druta, O., van den Berg, P., & van Wesemael, P. J. V. (2021). How Do Socio-Demographic Characteristics Affect Users' Perception of Place Quality at Station Areas? Evidence from Amsterdam, The Netherlands. *Urban Science 2021, Vol. 5, Page 80, 5(4), 80*.  
<https://doi.org/10.3390/URBANSOCI5040080>
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. In *Nursing Open* (Vol. 10, Issue 3, pp. 1258–1269). John Wiley and Sons Inc.  
<https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Guo S, Chang, Zhang, Song B, He X, & Lyu Y. (2023). *Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse-patient relationship in Chinese hospitals: A multicenter study*.  
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1109313>
- Hernandez Sampieri, R., Fernando Collado, F., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill.
- Hoonakker, P. L. T., Carayon, P., Brown, R. L., Schwei, R., Green, R. K., Rabas, M., Hoang, L., Wust, K. L., Rutkowski, R., Salwei, M. E., Barton, H. J., Shah, M. N., Pulia, M. S., Patterson, B. W., Dail, P. V. W., Krause, S., Buckley, D., Hankwitz, J., & Werner, N. E. (2023). Satisfaction of Older Patients With Emergency Department Care: Psychometric Properties and Construct Validity of the Consumer Emergency Care Satisfaction Scale. *Journal of Nursing Care Quality, 38(3), 256–263*.  
<https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000694>
- Hoonakker, P. L. T., Carayon, P., Brown, R. L., & Werner, N. E. (2022). A Systematic Review of the Consumer Emergency Care Satisfaction Scale (CECSS). *Journal of Nursing Care Quality, 37(4), 349–355*. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000636>

Julián Pérez Porto. (2022). *Sociodemográfico - Qué es, definición y concepto*.

<https://definicion.de/sociodemografico/>

Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2),

535–545. <https://doi.org/10.1002/nop2.237>

Lara, Y. N. (2019). *Cómo el paciente percibe y genera expectativas sobre un determinado servicio*.

León Dionicio, L. Y., & Arévalo Marcos, R. A. (2023). Calidad de la atención del enfermero y

satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. *LATAM Revista*

*Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5).

<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1343>

Berkman, L.F., Kawachi, I. & Glymour, M. (2015). *Social Epidemiology - Google Libros*.

[https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qHpYCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=8ciE](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qHpYCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=8ciE9HiYjq&sig=vhB-lwGRI4Xb2UVGh8Et6cJUa9I&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[9HiYjq&sig=vhB-lwGRI4Xb2UVGh8Et6cJUa9I&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qHpYCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&ots=8ciE9HiYjq&sig=vhB-lwGRI4Xb2UVGh8Et6cJUa9I&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Lisette, L. P., Riera, B., Heidy, L., Guerrero, P. M., Sede, D. E., Domingo, S., Domingo-Ecuador, S.,

Alisson, M., Guanga, P. M., & Lisette, P. (2024). *Cuestiones éticas en la atención al paciente*

*quirúrgico positivo al COVID en servicios críticos*. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)e393](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)e393)

Lizarraga Quispe, E. D. (2022). *Relación de la calidad percibida del cuidado de enfermería y satisfacción*

*del usuario externo, servicio de emergencia, clínica Arequipa-2018*. Universidad Católica Santa

Maria.

María Delgado Medina, L. I., Auxiliadora Calero Zea, M. I., Catherine Noriega Martínez III, S., &

Victoria Castillo Valdiviezo, C. I. (2023). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio

de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. *Dialnet*, 82(5), 1514–1526.

<https://doi.org/10.23857/pc.v8i5.5661>

Miguel Andrés Valencia Contrera., & Angélica Melita Rodríguez. (2021). Reflexión de la humanización

de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación › Resumen Reflection on the

humanization of care: Jean Watson's theory and proposal for its application. *Revista de Enfermería -*

*BENESSERE*. <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>

- MINSA. (2023). *del Perú Análisis de Situación de Salud 2021* (1ra ed.). [www.dge.gob.pe](http://www.dge.gob.pe)
- MINSA-HMA. (2023). *Resolución Directoral N°380-2023-HMA-DG-POI*.
- Odhiambo, S. A., Ouma, C. W., & Owino, D. (2022). Influence of Youth Socio-Demographic Characteristics on their Perceptions of Health Facility Factors in Kisumu, Kakamega and Homabay Counties. *East African Journal of Health and Science*, 5(1), 229–238.  
<https://doi.org/10.37284/eajhs.5.1.772>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. 11/08/2020. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health-services>
- OPS, & BIREME. (2024). *Descriptorios en ciencia de la salud*.  
<https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=59890#Concepts>
- Parizad, N., Goli, R., Mirzaee, R., Baghaie, R., & Habibzadeh, H. (2021). Satisfaction with nursing care and its related factors in patients with COVID-19: A descriptive correlational study. *Journal of Education and Health Promotion*, 10(1). [https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_79\\_21](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_79_21)
- Pozo Tigrero, C. J. (2021). *Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontanea del Centro de Salud las Piñas Milagro 2021*.  
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6478/1/UPSE-TEN-2021-0137.pdf>
- Ramos Ticlallauri, B. (2023). *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en un establecimiento de salud Nivel II. Lima, 2023*.
- Ribeiro, C., & Da Silva, F. (2024). *Dimensões do cuidado das enfermeiras obstétricas no contexto da pandemia de Covid-19: um olhar a partir da teoria de Jean Watson*.
- Rodríguez Gambetta, P. G., Reategui Barrera, A., & Pantoja Sánchez, L. R. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.01>
- Romero García, M. (2016). *Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción con los cuidados enfermeros desde la perspectiva del paciente crítico*.  
[https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG\\_TESIS.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/98701/1/MRG_TESIS.pdf)

- Ropero Arenas, A. M., Maldonado Gutierrez, M. L., Cortina Huertas, N. M., Paternina Doria, C. D., Pérez Martínez, M. P., & Solano Puerto, Y. N. (2022). Satisfacción de la atención de enfermería en los pacientes que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. *Boletín Semillero de Investigación En Familia*, 4(1). <https://doi.org/10.22579/27448592.872>
- Ruiz-Ramírez, J. A., & Glasserman-Morales, L. D. (2021). Characteristics of educational quality assurance: systematic mapping 2016-2020. *Revista Complutense de Educacion*, 32(3), 337–348. <https://doi.org/10.5209/rced.70182>
- Salazar, F. V., Centeno, N. A., Inés, M., & Navarro, J. (2007). Satisfacción y calidad: análisis de la equivalencia o no de los términos. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 139–168. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272007000200008&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Schneider, A., Riedlinger, D., Pigorsch, M., Holzinger, F., Deutschbein, J., Keil, T., Möckel, M., & Schenk, L. (2021). Self-reported health and life satisfaction in older emergency department patients: sociodemographic, disease-related and care-specific associated factors. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11439-8>
- Sheskin, David. (2020). *Handbook of parametric and nonparametric statistical procedures David J. Sheskin*. Chapman & Hall/CRC. [https://books.google.com/books/about/Handbook\\_of\\_Parametric\\_and\\_Nonparametric.html?hl=es&id=nvDqDwAAQBAJ](https://books.google.com/books/about/Handbook_of_Parametric_and_Nonparametric.html?hl=es&id=nvDqDwAAQBAJ)
- Susan K. Grove, & Jennifer R. Gray. (2018). *Understanding Nursing Research: Building Evidence-Based Practice* (2018 Elsevier Health Sciences, Ed.; 7th ed.). [https://books.google.com.pe/books?id=cxNkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=cxNkDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r#v=onepage&q&f=false)

- Uchimura, L. Y. T., da Silva, A. T. C., & Viana, A. L. D. (2018). Integration between primary health care and emergency services in Brazil: Barriers and facilitators. *International Journal of Integrated Care*, 18(4). <https://doi.org/10.5334/ijic.4066>
- Velarde Delgado, L. E. (2020). *Regulación Jurídica de unión de hecho como estado civil antes de los dos años y su efecto en el ámbito jurídico social, Moquegua 2020.*
- Velasquez Illanes, P. D. (2020). *Percepción del cuidado del profesional enfermero según la teoría de Jean Watson- Servicio de emergencia.*
- Viana, A. C. G., Batista, P. S. de S., Evangelista, C. B., De Sá França, J. R. F., Oliveira, J. dos S., Alves, A. M. P. de M., & Lima, D. R. A. de. (2024). Cuidados Paliativos Realizado Por Enfermeiros Em Oncopediatria: Reflexões À Luz Da Teoria De Jean Watson. *Arquivos de Ciências Da Saúde Da UNIPAR*, 28(2), 133–148. <https://doi.org/10.25110/arqsaude.v28i2.2024-11021>
- Villa Solís, L. F., Chuquimarca Oña, M. J., Egas Medina, F. P., Yazuma Robayo, J. E., Carrera Zurita, L. de los Á., & Quispe Acosta, M. A. (2023). Cuidado humanizado aplicado en enfermería: Una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>
- Viotti, S., Cortese, C. G., Garlasco, J., Rainero, E., Emelurumonye, I. N., Passi, S., Boraso, F., & Gianino, M. M. (2020). The Buffering Effect of Humanity of Care in the Relationship between Patient Satisfaction and Waiting Time: A Cross-sectional Study in an Emergency Department. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2020, Vol. 17, Page 2939, 17(8), 2939. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17082939>
- Vo, C. Q., Samuelsen, P. J., Sommerseth, H. L., Wisløff, T., Wilsgaard, T., & Eggen, A. E. (2023). Comparing the sociodemographic characteristics of participants and non-participants in the population-based Tromsø Study. *BMC Public Health*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-15928-w>

- Wennick, A., Schoug, D., Ekwall, A., & Axelsson, M. (2021). Translation, adaptation and testing of an emergency care satisfaction scale in Swedish pediatric emergency departments. *BMC Pediatrics*, *21*(1). <https://doi.org/10.1186/s12887-021-02961-0>
- Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022a). Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *19*(24). <https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>
- Yan, M., Zhi, M., Xu, Y., Hu, L., & Liu, Y. (2022b). Inpatient Satisfaction with Nursing Care and Its Impact Factors in Chinese Tertiary Hospitals: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2022, Vol. 19, Page 16523, *19*(24), 16523. <https://doi.org/10.3390/IJERPH192416523>
- Zhang, J., Yang, L., Wang, X., Dai, J., Shan, W., & Wang, J. (2020). Inpatient satisfaction with nursing care in a backward region: a cross-sectional study from northwestern China. *BMJ Open*, *10*, 34196. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-034196>

## Apéndices

### Apéndice A. Instrumentos de recolección de datos

Por favor, lea cada una de las siguientes afirmaciones y marque con una “X” en la casilla correspondiente si aplica a su situación. Su apoyo es muy importante para este estudio.

Agradecemos sinceramente su participación.

#### I. DATOS GENERALES:

##### 1.1. Edad:

- 1) 18- 44 años
- 2) 45-59 años
- 3) 60 años a más

##### 1.2. Nivel educativo:

- 1) Superior universitario
- 2) Superior Técnica
- 3) Secundaria
- 4) Primaria
- 5) Ninguna

##### 1.3. Estado Civil:

- 1) Casado
- 2) Soltero
- 3) Viudo
- 4) Divorciado
- 5) Conviviente

##### 1.4. Sexo:

- 1) Masculino
- 2) Femenino

##### 1.5. Ocupación:

- 1) Trabajador independiente
- 2) Estudiante
- 3) Trabajador dependiente
- 4) Ama de casa

##### 1.6. Religión

- 1) Católico
- 2) Evangélico
- 3) Otros
- 4) Ninguno

**ESCALA CONSUMER EMERGENCY CARE SATISFACCION SCALE (CECSS)****II. INSTRUCCIONES:**

A continuación, encontrarás una serie de preguntas orientadas a conocer el nivel de satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia. Para lo cual Ud. Responderá una serie de preguntas para las que se pide que marque un (x)) la respuesta que considere correcta. El tiempo de aplicación suele ser de 10 a 15 minutos.

N. º	ITEMS	En total desacuer do	En desacuer do	Regular	De acuerdo	Totalme nte de acuerdo
1	La enfermera prestó sus servicios con competencia					
2	La enfermera sabía algo de mi enfermedad					
3	La enfermera sabía el tratamiento que yo necesitaba					
4	La enfermera me dio instrucciones para cuidarme yo mismo en casa					
5	La enfermera debería haber sido más atenta de lo que fue					
6	La enfermera me comunicó los problemas que podía esperar					
7	La enfermera me dijo lo que podía ocurrirme en casa					
8	La enfermera explicaba todos los procedimientos antes de hacerlos					
9	La enfermera parecía demasiado ocupada en el control de enfermería para dedicar un rato a hablar conmigo:					
10	La enfermera explicaba las cosas en términos que yo no podía entender					
11	La enfermera era comprensiva al escuchar mi problema					
12	La enfermera parecía de verdad preocupada por mi dolor y mis temores:					
13	La enfermera fue lo más amable posible cuando hacía técnicas dolorosas:					
14	La enfermera me trataba como un número en vez de como una persona:					
15	La enfermera parecía entender cómo me sentía:					

16	La enfermera me dio la oportunidad de hacer preguntas					
17	La enfermera no fue amable					
18	La enfermera se tomaba el tiempo necesario para atenderme					
19	La enfermera se aseguró de que todas mis preguntas obtuvieran respuesta					

Cuñado A, Bernardo C, Rial C, Marco A, García F. (2002). Validación de la traducción al español de una escala de medida de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en urgencias (CECSS). *Enfermería Clínica*,12(5),273-80

### Apéndice B. Validez de los instrumentos

NRO	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	V_AYKEN
ITEM1	1	1	1	1	1	1.0
ITEM2	1	1	1	1	1	1.0
ITEM3	1	1	1	1	1	1.0
ITEM4	1	1	1	1	1	1.0
ITEM5	1	1	1	1	1	1.0
ITEM6	1	1	1	1	1	1.0
ITEM7	1	1	1	1	1	1.0
ITEM8	1	1	1	1	1	1.0
ITEM9	1	1	1	1	1	1.0
ITEM10	1	1	1	1	1	1.0
ITEM11	1	1	1	1	1	1.0
ITEM12	1	1	1	1	1	1.0
ITEM13	1	1	1	1	1	1.0
ITEM14	1	1	1	1	1	1.0
ITEM15	1	1	1	1	1	1.0
ITEM16	1	1	1	1	1	1.0
ITEM17	0	1	1	1	1	0.8
ITEM18	1	0	1	1	1	0.8
ITEM19	1	1	1	1	1	1.0
CS- 1	1	1	1	1	1	1
CS-2	1	1	1	1	1	1
CS-3	1	1	1	1	1	1
CS-4	1	1	1	0	1	0.8
CS-5	1	1	1	0	1	0.8
CS-6	1	0	1	1	1	1
V de Aiken general						0.900

## **Instrumento para la validez de contenido**

### **(juicio de expertos)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar las características **sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025**, el mismo será aplicado a los pacientes después de su estadía en un Hospital de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **“la Consumer Emergency care satisfacción Scale (CECSS)” y características sociodemográficas**, 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.º: 1

Fecha actual: 24-01-25

Nombres y Apellidos del Juez: Raúl Andia Correa

Institución donde labora: CLINICA RICARDO PALMA.

Años de experiencia profesional o científica: 10 AÑOS



Lic. Raúl Andia Correa  
Especialista en Emergencias  
y Desastres  
CEP. 069546 RNE: 026131

---

**Firma del Juez.**

**Instrumento para la validez de contenido**  
**(juicio de expertos)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar las características **sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025**, el mismo será aplicado a los pacientes después de su estadía en un Hospital de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **“la Consumer Emergency care satisfacción Scale (CECSS)” y características sociodemográficas**, 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.

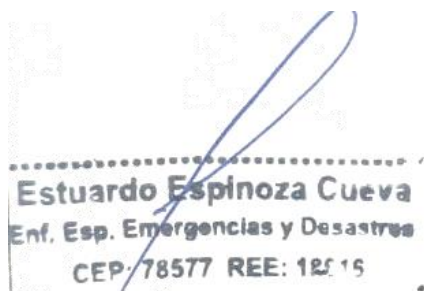
Juez N°: 2

Fecha actual: 23-01-25

Nombres y Apellidos del Juez: Estuardo Espinoza Cueva

Institución donde labora: clínica Ricardo palma

Años de experiencia profesional o científica: 4 años



Estuardo Espinoza Cueva  
Enf. Esp. Emergencias y Desastres  
CEP: 78577 REE: 12/15

---

**Firma del Juez.**

## **Instrumento para la validez de contenido**

(juicio de expertos)

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar las características **sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025**, el mismo será aplicado a los pacientes después de su estadía en un Hospital de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **“la Consumer Emergency care satisfacción Scale (CECSS)” y características sociodemográficas**, 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°: 3

Fecha actual: 27-01-25

Nombres y Apellidos del Juez: Luis H. Gonzaga Vargas

Institución donde labora: Hospital de Rioja San Martin.

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



Luis H. Gonzaga Vargas  
Emergencias y Desastres  
CEP: 83732 RNE: 027856

---

**Firma del Juez.**

**Instrumento para la validez de contenido  
(juicio de expertos)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar las características **sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025**, el mismo será aplicado a los pacientes después de su estadía en un Hospital de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **“la Consumer Emergency care satisfacción Scale (CECSS)” y características sociodemográficas**, 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°: 4

Fecha actual: 26-10-25

Nombres y Apellidos del Juez: Mg Rosario Salvador Quiñonez

Institución donde labora: Clínica Ricardo Palma

Años de experiencia profesional o científica: 10 años



Mg. Rosario Salvador Quiñonez  
CEP. 18214 - RNM 0136

---

**Firma del Juez.**

**Instrumento para la validez de contenido**  
**(juicio de expertos)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar las características **sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025**, el mismo será aplicado a los pacientes después de su estadía en un Hospital de la ciudad de Lima Metropolitana, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: **“la Consumer Emergency care satisfacción Scale (CECSS)” y características sociodemográficas**, 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°: 5

Fecha actual: 27-01-25

Nombres y Apellidos del Juez: Pablo López Torres

Institución donde labora: hospital de Rioja - San Martín.

Años de experiencia profesional o científica: 5 años



*Pablo López Torres*  
Pablo López Torres  
ENFERMERO CLINICO  
EMERGENCIAS Y DESASTRES  
R.N.E. N° 029693 C.E.P. N° 046300

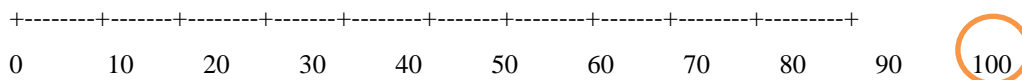
**Firma del Juez.**



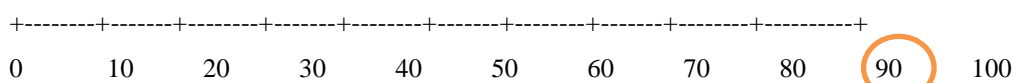
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

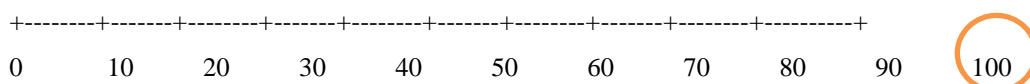
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



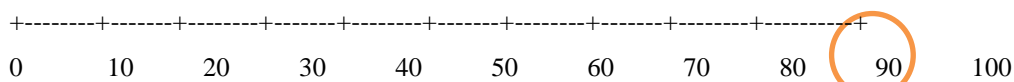
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



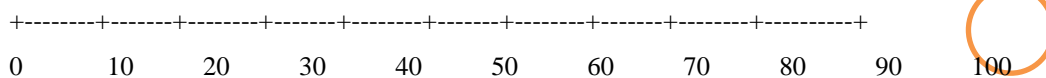
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

En características demográficas grado de instrucción de pacientes, nivel educativo, religión.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

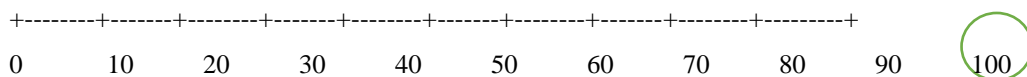
Valido por: Raúl ANDIA CORREA.



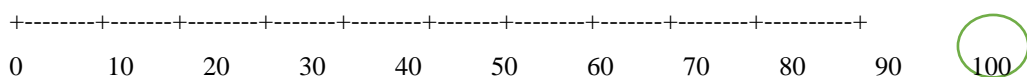
### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

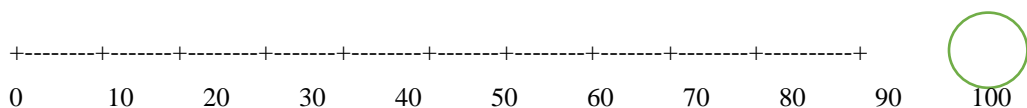
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



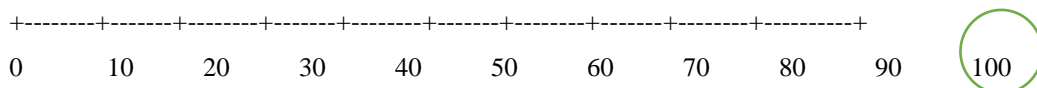
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



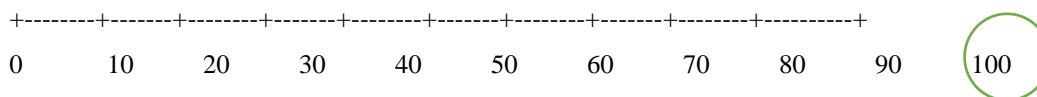
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

En características demográficas grado de instrucción de pacientes, nivel educativo, religión.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

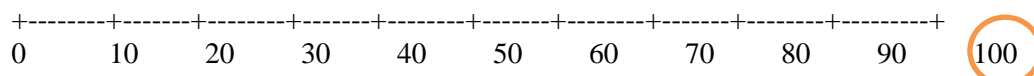
Ninguno

Valido por: Eduardo ESPINOZA CUEVA.

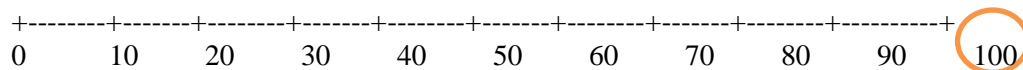
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

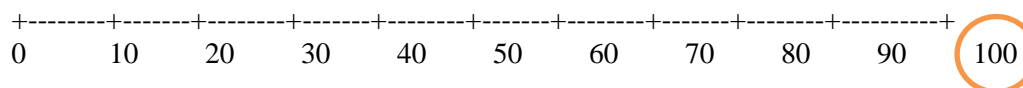
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



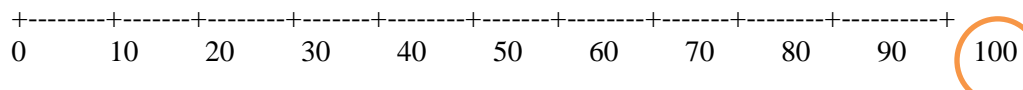
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



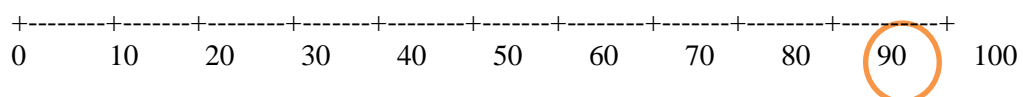
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

En características demográficas grado de instrucción de pacientes, nivel educativo, religión.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

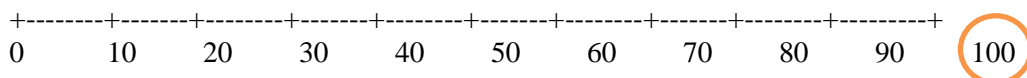
Valido por: Luis Gonzaga Vargas



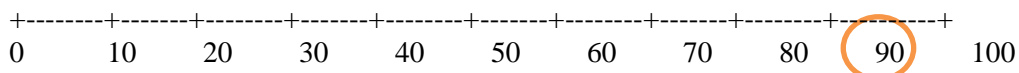
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

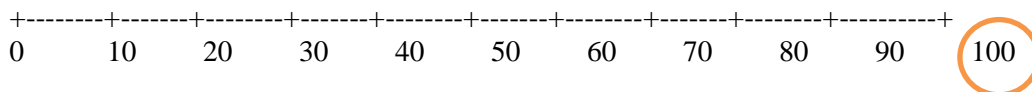
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



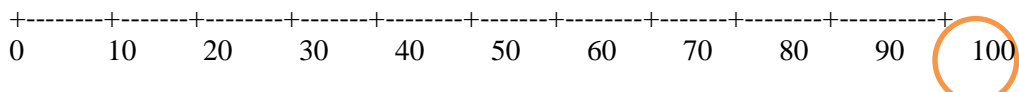
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



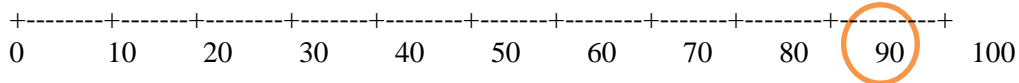
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

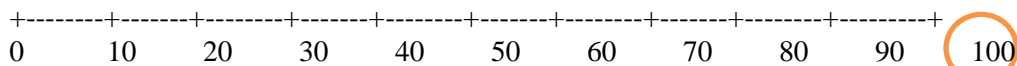
Valido por: Rosario Salvador Quiñonez.



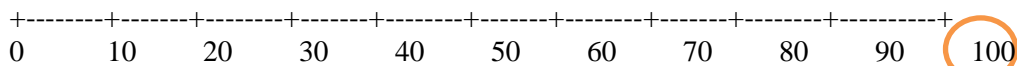
## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

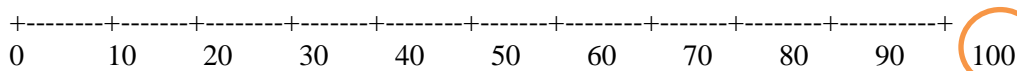
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



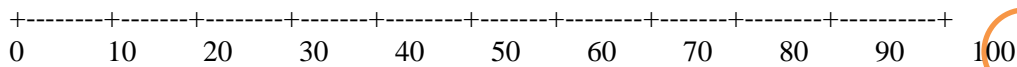
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



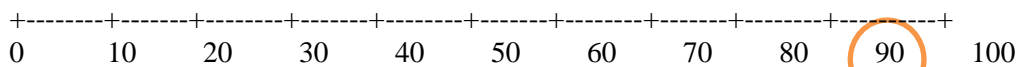
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

En características demográficas grado de instrucción de pacientes, nivel educativo, religión.

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Valido por: Pablo López Torres



### Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

**Tabla N° 01- Estadística de confiabilidad del instrumento Características sociodemográficas y Satisfacción con el cuidado de enfermería.**

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,766	,825	25

En la Tabla N° 01 se puede apreciar que el instrumento estadísticamente es confiable, ya que tiene un alfa de Cronbach de 0.766, considerando una confiabilidad aceptable.

**Tabla N°02**

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Sexo de los encuestados	80,7667	79,013	,357	,759
Edad de los encuestados	81,0000	80,621	,069	,770
Estado civil	78,7667	84,530	-,168	,813
Ocupación de los encuestados	80,9333	79,720	,148	,766
Nivel Educativo	80,5667	81,495	-,010	,776
Religión	80,9667	82,240	-,044	,774
La enfermera prestó sus servicios con competencia:	78,4333	71,151	,550	,741
La enfermera sabía algo de mi enfermedad:	78,4333	73,702	,479	,748
La enfermera sabía el tratamiento que yo necesitaba	78,3667	75,551	,361	,755
La enfermera me dio instrucciones para cuidarme yo mismo en casa:	78,2000	73,959	,711	,742
La enfermera debería haber sido más atenta de lo que fue	78,8000	85,269	-,209	,793
La enfermera me comunicó los problemas que podía esperar	78,5000	69,500	,765	,730
La enfermera me dijo lo que podía ocurrirme en casa:	78,4000	70,938	,682	,735
La enfermera explicaba todos los procedimientos antes de hacerlos:	78,6333	71,068	,543	,741

La enfermera parecía demasiado ocupada en el control de enfermería para dedicar un rato a hablar conmigo:	80,1667	78,351	,185	,765
La enfermera explicaba las cosas en términos que yo no podía entender	79,6667	75,885	,220	,765
La enfermera era comprensiva al escuchar mi problema:	78,1333	72,878	,786	,738
La enfermera fue lo más amable posible cuando hacía técnicas dolorosas	78,2000	70,993	,754	,734
La enfermera parecía de verdad preocupada por mi dolor y mis temores	78,3667	71,206	,621	,738
La enfermera me trataba como un número en vez de como una persona	80,1667	84,006	-,152	,787
La enfermera parecía entender cómo me sentía	78,2000	73,407	,701	,741
La enfermera me dio la oportunidad de hacer preguntas:	78,3000	74,217	,677	,743
La enfermera no fue amable:	80,6333	83,620	-,137	,781
La enfermera se tomaba el tiempo necesario para atenderme	78,3000	73,872	,605	,744
La enfermera se aseguró de que todas mis preguntas obtuvieran respuesta	78,3000	74,907	,431	,751

**Apéndice D. Consentimiento informado****DOCUMENTO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

---

Firma del participante

Fecha

---

He explicado al Sr(a). \_\_\_\_\_ la naturaleza y los propósitos de la investigación; le he explicado acerca de los puntos que implica su participación. He contestado a las preguntas en la medida de lo posible y he preguntado si tiene alguna duda. Una vez concluida la sesión de preguntas y respuestas, se procedió a firmar el presente documento.

---

Firma del Investigador

Fecha

## Apéndice E: Matriz de consistencia

**Título:** “*Características sociodemográficas y satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a Emergencia de un Hospital Público de Lima, 2025*”

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la asociación entre las características sociodemográficas de los pacientes y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima 2025</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Características sociodemográficas</b></p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un hospital público de Lima, 2025.</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Tipo:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Corte:</b> Transversal</p> <p><b>Población:</b> 6236 usuarios adultos que comprenden edades entre 18 a más, que es promedio de atenciones mensuales en el Hospital</p>
<p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas de los pacientes y su nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en la dimensión de competencias personales en pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un</p>	<p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión de competencias personales en pacientes que acuden a emergencia de un</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Satisfacción con los cuidados de enfermería</b></p>	<p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Ha:</b> Existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión de competencias personales en pacientes que acuden a los servicios de</p>	<p><b>Muestra:</b> la muestra es de tipo probabilística-estratificada para poblaciones finitas siendo conformada por 362 pacientes elegidos de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión propuesto en el estudio</p> <p><b>Técnica:</b> La técnica de recolección de datos será la encuesta.</p>

hospital público de Lima, 2025? Hospital público de Lima, 2025.

¿Cuál es la relación entre las características sociodemográficas de los pacientes y su nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión información al alta en pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un hospital público de Lima, 2025?

Identificar la asociación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión información al alta en pacientes que acuden a emergencia de un Hospital público de Lima, 2025.

emergencia de un hospital público, 2025

**Ho:** No existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden a emergencia de un hospital público de Lima, 2025

**Ha:** Existe relación entre las características sociodemográficas y a la satisfacción con los cuidados de enfermería en su dimensión competencias personales en pacientes que acuden a los servicios de emergencia de un hospital público de Lima, 2025

**Instrumento:**

Es un cuestionario que está estructurado en 02 partes: La primera que consta de las características sociodemográficas y la segunda parte que evalúa la satisfacción con el cuidado de enfermería tomado de la versión traducida al español por Cuñado et al. (2002) validado al contexto a través de la aplicación por el juicio de 5 expertos obteniendo un V de Ayken de 0.900 y la confiabilidad con un alfa de Cronbach > 0.760, demostrando ser estadísticamente confiable y válido para el contexto

