

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención de
enfermería en el área de emergencias del Centro de Salud 9 de
Abril, Tarapoto, 2025**

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional en
Enfermería: Emergencias y Desastres

Autor:

Nancy Altamirano Rodríguez

Melissa Annabell Ramírez Lozano

Asesora:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, abril de 2025

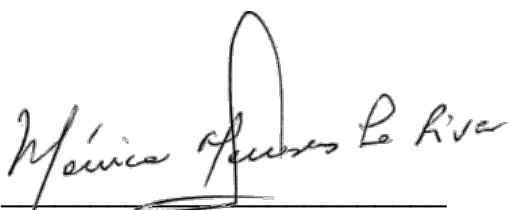
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Mónica Elisa Meneses La Riva, docente de la Unidad de Posgrado de Emergencias y Desastres, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS DEL CENTRO DE SALUD 9 DE ABRIL, TARAPOTO, 2025”** de las autoras Nancy Altamirano Rodríguez y Melissa Annabell Ramírez Lozano tiene un índice de similitud de 18 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto a los 29 días del mes de marzo del año 2026.



Mónica Elisa Meneses La Riva

**Nivel de satisfacción del paciente y calidad de
atención de enfermería en el área de emergencias del
Centro de Salud 9 de Abril, Tarapoto, 2025**

TRABAJO DE ACADÉMICO

Presentado para optar el Título de Segunda Especialidad
Profesional de Enfermería: Emergencias y Desastres



Mg. Jéssica Ester Llasaca Ortega
Dictaminador

Lima, 29 de marzo de 2026

Índice

CAPÍTULO I	6
Planteamiento del problema	6
Identificación del problema.....	6
Formulación del problema	9
Problema general.....	9
Problemas específicos	9
Objetivos de la Investigación.....	9
Objetivo General	9
Objetivos específicos	9
Justificación	10
Justificación Teórica.....	10
Justificación Metodológica:	10
Justificación Práctica:.....	11
Justificación Social:.....	11
Proposición Filosófica.....	12
CAPÍTULO II	12
Desarrollo de las perspectivas teóricas	12
Antecedentes de la investigación	12
Marco conceptual	16
Base teórica.....	21
Definición de términos	22
CAPÍTULO III	23

Metodología	23
Descripción del lugar de ejecución.....	23
Población y muestra	24
Población	24
Muestra	24
Criterios de inclusión y exclusión	24
Tipo y diseño de investigación	25
Formulación de hipótesis.....	26
Identificación de variables	26
Operacionalización de variables	27
Técnica e instrumentos de recolección de datos	30
Cuestionario	30
Procedimiento de recolección de datos	31
Procesamiento y análisis de datos	32
Consideraciones éticas	32
Capítulo IV	34
Administración del proyecto de investigación	34
Cronograma de ejecución	34
Presupuesto	34
Referencias.....	36
Apéndices	44

CAPÍTULO I

Planteamiento del problema

Identificación del problema

La satisfacción experimentada por el paciente constituye un parámetro imprescindible para medir la calidad del servicio de salud, reflejando las impresiones del usuario sobre aspectos fundamentales como la competencia profesional, tiempos de espera, trato que recibe y entorno físico. Un estudio recientemente realizado en servicios de emergencia identificó que los pacientes valoran de manera destacada las habilidades, empatía y respeto del personal de enfermería, aunque aspectos como el control del dolor y la confianza en el tratamiento requieren atención continua (Guo et al., 2023).

En este sentido, podemos describir a la calidad en la atención como la medida en que los servicios de salud brindados a individuos y comunidades acrecientan la posibilidad de logros sanitarios esperados. Desde el ámbito práctico, dicho enfoque se apoya en fundamentos técnicos sustentados por investigación científica, consolidándose como un factor esencial en material de salud. En el contexto del progreso de los sistemas sanitarios orientados al cumplimiento del principio “salud para todos”, se hace imprescindible realizar evaluaciones sistemáticas y rigurosas de la calidad (OMS, 2022).

Por otro lado, instituciones relevantes de la salud identifican que los servicios de salud tienen una calidad deficiente siendo un problema mundial grave, afectando económicamente a las familias y a los pacientes en su salud. Entre los problemas

destacados se encuentran: instalaciones deficientes, tratamientos inadecuados y diagnósticos médicos incorrectos (Banco Mundial, 2024).

Asimismo, informes recientes de instituciones mundiales de la salud muestran una desaceleración en la accesibilidad a servicios de la salud de calidad; además, más del 50% carece de atención esencial, y cerca de 2000 millones afrontan altos costos sanitarios (The World Bank, 2024).

Además, la OMS estima que cerca del 10% de los pacientes experimentan algún tipo de daño mientras reciben servicios sanitarios, lo que provoca anualmente el deceso de más de tres millones de personas. En los países con ingresos medios y bajos, aproximadamente cuatro de cada cien habitantes fallecen por esta causa. Se calcula que más de la mitad de estos eventos adversos equivalentes a uno de cada veinte pacientes son prevenibles, y alrededor del 50% está relacionado con el uso de medicamentos. Asimismo, se ha identificado que, en la atención primaria y ambulatoria, cuatro de cada diez pacientes presentan algún daño, del cual entre un 23,6% y un 85% podría haberse evitado (OMS, 2023).

De igual forma, una investigación multicéntrica desarrollada en China evidenció un promedio de satisfacción de $4,67 \pm 0,66$ en la humanizada en emergencias, identificando como factores influyentes el tiempo de espera, la compañía familiar y el tipo de seguro, dichos resultados destacan que la satisfacción del paciente, como percepción subjetiva, complementa la valoración objetiva de la calidad asistencial, promoviendo mejoras continuas en enfermería (Wang et al., 2024).

En el contexto de América Latina, esta problemática se ha intensificado como consecuencia de la pandemia llamado COVID-19, el cual provocó discontinuidad en el provisionamiento de servicios esenciales de salud. Dicha situación es atribuible a la disrupción de las cadenas de abastecimiento, los inconvenientes para la accesibilidad a la atención sanitaria y la falta de personal de salud debidamente capacitado (OPS, 2021). Esto ha ocasionado que se registraran aproximadamente un total de aproximadamente 27 mil sucesos y alrededor de novecientos fallecidos. Brasil ha sido el país con más casos reportados, con más de 10 mil contagios, seguido por Chile con más de 4 mil, Ecuador con más de 3 mil, y luego Perú, Argentina, Panamá, México y Panamá. Por otro lado, en diversas regiones como África, Asia, el Caribe y América Latina, Las consecuencias de la pandemia han sido más severos, evidenciándose además condiciones laborales desfavorables en entorno de la atención de enfermería, las cuales resultan mayormente deficientes (Rojas, 2020). En el caso del Perú, tanto a nivel nacional como regional, se ha reportado que el 72,17% de los pacientes perciben como adecuada la calidad del cuidado de enfermería, lo que se refleja en niveles aceptables de satisfacción (Ramos et al., 2022).

En este contexto, se justifica analizar la relación existente entre la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería en el Centro de Salud 9 de Abril de Tarapoto, ya que, no existen datos que aborden esta relación en este centro de salud.

Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2025?

Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente que acude al Área de Emergencia según las dimensiones: accesibilidad, ¿trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos y satisfacción global?
2. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del paciente que acude al Área de Emergencia, según las dimensiones: competencia técnica, comunicación, empatía, atención individualizada, y satisfacción general?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2025.

Objetivos específicos

1. Establecer el nivel de satisfacción del paciente que acude al Área de Emergencia, según las dimensiones: accesibilidad, trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos y satisfacción global.

2. Determinar el nivel de calidad de atención del paciente que acude al Área de Emergencia, según las dimensiones: competencia técnica, comunicación, empatía, atención individualizada, y satisfacción general.

Justificación

Justificación Teórica

En los servicios de emergencia, la atención brindada por enfermería constituye un componente clave para resguardar la salud, el bienestar y la recuperación oportuna de los pacientes, es así como diversas investigaciones evidencian que una atención de calidad influye significativamente tanto en la satisfacción del usuario como en los resultados clínicos; desde el enfoque teórico de la satisfacción del paciente, se puede indicar que, experiencias positivas favorecen la adherencia terapéutica, una recuperación más eficaz y mayor confianza en el sistema sanitario. En tal sentido, analizar la relación entre satisfacción y calidad del cuidado permitirá generar evidencia útil para optimizar los servicios y mejorar la experiencia del paciente.

Justificación Metodológica:

Se considera un marco metodológico mixto, que abarcará técnicas cuantitativas, como las encuestas estructuradas, para la estimación del grado de satisfacción del paciente y analizar las dimensiones específicas de la atención de enfermería, incluida la comunicación, la competencia técnica y la empatía. Además, se utilizarán instrumentos cuantitativos, como los cuestionarios, para medir en los pacientes desde su experiencia y sus percepciones acerca de la atención

administrada. Este enfoque multifacético permitirá obtener una comprensión holística concerniente a la calidad de la atención de enfermería desde diversos puntos de vista constituye un fundamento sólido para formular recomendaciones de mejora.

Justificación Práctica:

El estudio presenta relevantes implicancias prácticas tanto para la gestión sanitaria como para la práctica clínica, el cual permite la identificación de fortalezas y limitaciones en la provisión de cuidados de enfermería dentro del servicio de emergencias. A partir de estos hallazgos, los responsables de la administración en salud podrán diseñar e implementar acciones específicas orientadas al mejoramiento de la calidad asistencial, tales como programas de formación continua del personal, optimización de los procesos de comunicación y estrategias dirigidas a la reducción del tiempo de espera. Asimismo, los resultados que se obtengan contribuirán a la toma de decisiones más informada para asignar recursos y planificación estratégica, con el propósito de asegurar una atención de emergencia con eficiencia.

Justificación Social:

Posee importantes ramificaciones sociales para la comunidad de Tarapoto y sus lugares adyacentes. La atención médica de emergencia eficiente y de alta calidad refleja no solo la experiencia positiva del paciente además desempeña un rol importante al momento de incentivar el bienestar y seguridad de una determinada población y en general. Al identificar y atender necesidades y preocupaciones de pacientes en contextos de emergencia, se fortalece la confianza en el sistema de

salud, promoviendo una mayor búsqueda de atención oportuna, contribuyendo en el descenso de la morbilidad y mortalidad por causas prevenibles.

Proposición Filosófica

Había un hombre ciego de nacimiento, y sus vecinos se preguntaban si era por su pecado o el de sus padres. Como dijo Jesús en Juan 9:3: “No es que pecó él ni sus padres, sino para que las obras de Dios se manifiesten en él”. Este hombre, sumido en la oscuridad desde su infancia, simbolizaba la condición espiritual del ser humano: perdido, sin dirección, sin esperanza.

El hombre obedeció, y al volver, podía ver. Este milagro no fue solo físico, fue también una revelación: muchas veces el ser humano está ciego ante la verdad, guiado por sus propias ideas, sin reconocer la luz que viene de lo alto. Como dice 2 Corintios 4:4, “El Dios de este siglo cegó el entendimiento de incrédulos”. A pesar de los avances científicos, la humanidad sigue buscando respuestas a su sufrimiento en lugares equivocados, sin comprender que solo al abrir los ojos a la fe y la verdad pueden encontrar la verdadera sanidad.

CAPÍTULO II

Desarrollo de las perspectivas teóricas

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Farías (2021) en su pesquisa, se planteó como objetivo la evaluación del grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención y cuidados brindados

por enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Samic Alem Nivel III, durante la pandemia de COVID-19. Para ello, consideró un enfoque descriptivo de tipo prospectivo, utilizando un cuestionario ad hoc de carácter semiestructurado, lo que permitió evaluar tanto variables sociodemográficas como percepciones vinculadas a la calidad organizacional, el desempeño profesional, las intervenciones realizadas y la competencia técnica del personal de enfermería. Los resultados evidenciaron elevados niveles de satisfacción en factores relacionados con la estructura y organización del servicio, el respeto por la privacidad del paciente, así como en la calidad de las intervenciones, la atención brindada y la información brindada por el personal de salud. En síntesis, la percepción global de los usuarios fue favorable respecto a las condiciones físicas y organizativas del servicio, así como al desempeño del personal de enfermería; sin embargo, persistieron deficiencias en aspectos como la identificación del personal, la higiene y la organización del servicio.

Campos (2022) desarrolló una investigación orientada a la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa de Medicina Familiar en la UMF N° 47; el estudio correspondió a un diseño observacional, descriptivo y de corte transversal, aplicado a pacientes atendidos en dicha unidad del Instituto Mexicano del Seguro Social, ubicada en San Luis Potosí. Los hallazgos indicaron que el 63% de los encuestados calificó positivo los diferentes aspectos evaluados, señalando un grado de satisfacción bueno y un 22% a calificarlo como muy bueno. El valorado altamente correspondió a la orientación médica respecto al tratamiento, con un 40% de calificaciones de excelencia. Concluyendo en que, la

calidad de la orientación que brinda el personal médico y el conocimiento que transmiten representa una fortaleza.

Ruiz et al. (2020) elaboraron un estudio empírico destinado a examinar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería en una institución de salud pública. Dicho estudio estuvo caracterizado por ser descriptiva y transversal el cual incluyó una muestra de 90 personas mayores de 18 años, que fueron seleccionadas mediante un muestreo de conveniencia y luego evaluadas con el instrumento SERVQHOS-E, que demostró un valor alfa de Cronbach de 0,87. Los resultados indicaron una puntuación media de 1,97 puntos (DE = 0,626) en relación con la satisfacción general con respecto a los cuidados de enfermería. Además, el 67,8% de los participantes declararon estar satisfechos, mientras que el 18,9% se mostraron muy satisfechos con la atención recibida.

Zambrano y Vera (2020) realizaron un análisis concerniente a la percepción de los usuarios sobre la calidad del cuidado de enfermería en el servicio quirúrgico del Hospital Naval de Guayaquil. La investigación, de enfoque descriptivo y corte transversal, se desarrolló entre julio y diciembre de 2019, con la finalidad de identificar factores vinculados a la insatisfacción. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple y la encuesta oficial del Ministerio de Salud Pública, procesando los datos con SPSS. Los hallazgos evidenciaron que el 95,8% acudía por primera vez y el 94,6% manifestó satisfacción, reflejando una percepción global favorable, pese a algunas limitaciones iniciales en el servicio.

Antecedentes nacionales, regionales y locales

Collachagua y Gonzales (2023) desarrollaron una investigación orientada a examinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado de enfermería. El estudio contó con un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. En consecuencia, exponen un alto nivel de satisfacción ($p = 0.04$), donde el 77,85% de los pacientes se mostró conforme con la atención recibida. Con respecto a la calidad, esta fue calificada mayoritariamente como buena ($p = 0.000$), destacando que el 43,36% la consideró buena y el 20,16% muy buena. En conjunto, el 63,52% otorgó valoraciones positivas. Finalmente, en una muestra de 90 pacientes, desde el punto de vista estadístico existe relación entre ambas variables ($p = 0.000$), según pruebas de normalidad y Friedman.

Quispe (2020) efectuaron un análisis enfocado en evaluar la percepción de pacientes hospitalizados sobre la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital Sergio E. Bernales de Comas durante el año 2019. El estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo y corte transversal. Se empleó la encuesta mediante el instrumento CUCACE. Los resultados demostraron predominio de la categoría “bueno” (34%). En la dimensión experiencia destacó “muy bueno” (34%), mientras que en satisfacción predominó “completamente bueno” (36%), evidenciando percepciones favorables en ambas dimensiones.

Ramos et al. (2020) desarrollaron un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en pacientes en una clínica privada de Lima, durante el año 2019. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño observacional, descriptivo, transversal y correlacional. Se aplicaron

cuestionarios basados en los modelos SERVPERF y SUCE a 123 pacientes, analizados con SPSS y el coeficiente de correlación Rho Spearman. Los resultados evidenciaron predominio de calidad intermedia (58%), seguida de alta (23%) y baja (19%). La satisfacción fue mayoritariamente media (95%).

Rios y Idrogo (2021) realizaron una investigación orientada a determinar la relación entre la atención humanizada de enfermería y la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II-2 MINSA Tarapoto, entre julio y diciembre del año 2020. El estudio fue básico, cuantitativo, no experimental, descriptivo y transversal, contó con una muestra de 103 pacientes. Los resultados evidenciaron niveles óptimos en diversas dimensiones de la atención humanizada. La satisfacción fue moderadamente alta, destacando el trato humanizado (57,3%) y la toma de decisiones (63,1%). Se confirmó una asociación significativa entre ambas variables ($p < 0,016$), según chi-cuadrado.

Marco conceptual

En la actualidad, la enfermería se entiende como una disciplina profesional que integra el componente científico con un enfoque humanista del cuidado, orientada a la mejora, promoción, protección de la salud y funcionamiento del ser humano. Asimismo, busca prevenir enfermedades y lesiones, favorecer los procesos de recuperación y mitigar el sufrimiento mediante una atención caracterizada por la empatía, la compasión, abarcando la respuesta humana frente a posibles complicaciones de salud, además de la defensa del bienestar de personas, familias y comunidades en diversos contextos (Ernstmeyer y Christman, 2024)

Por otro lado, el proceso de enfermería constituye una metodología sistemática y centrada en el paciente, que integra etapas de evaluación, diagnóstico, planificación, implementación y evaluación (ADOPIE), fundamentada en prácticas basadas en evidencia y juicio clínico profesional (Ernstmeyer y Christman, 2024).

En este punto se puede definir a la satisfacción del paciente como una noción multidimensional que se orienta a valorar las experiencias vividas en relación de las perspectivas y las apreciaciones de pacientes y sus familiares, permitiendo analizar aspectos relacionados con la eficacia, la organización y la adecuada gestión de los servicios sanitarios (Bach y Brashler, 2022).

Por su parte Sandoval et al. (2018), manifiesta que la percepción de aquellos que reciben atención médica es un aspecto particularmente complejo de este proceso. Por otro lado, en el cuestionario estandarizado de satisfacción del paciente (CSP), existen 5 dimensiones que permiten medir de forma eficiente la satisfacción del paciente, las cuales son: Accesibilidad, trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos, y satisfacción global, los cuales se describen a continuación:

D1 Accesibilidad. Facilidad que tienen los pacientes para la obtención y utilización oportuna de servicios de salud, considerando múltiples dimensiones. Según la National Academies y Healthy People 2030 (Rodríguez y Lugo, 2022) (Sandoval et al., 2018)

D2 Trato y Comunicación. Se refiere a la calidad de la interacción entre el personal de salud y los pacientes, que abarca la empatía, el respeto, la claridad en

la información médica y la amabilidad durante el proceso de atención (Sandoval et al., 2018), (Kwame y Petrucka, 2021).

D3 Competencia Profesional. e refiere a la integración de conocimientos, habilidades técnicas, juicio clínico y actitudes profesionales que permiten al personal de salud diagnosticar, tratar y responder apropiadamente a las condiciones de salud del paciente (Majchrowicz et al., 2024) (Rodríguez y Lugo, 2022)

D4 Aspectos Físicos. Esta dimensión evalúa las condiciones del entorno donde se ofrece la atención médica como limpieza, comodidad, privacidad y disponibilidad de equipos, y cómo influyen en la seguridad y satisfacción de pacientes y personal (Rodríguez y Lugo, 2022) (Shetty et al., 2024).

D5 Satisfacción Global. Representa la evaluación integral que hacen los pacientes de la atención recibida, integrando todas las dimensiones (accesibilidad, trato, competencia, entorno físico, etc.) y otros factores relevantes para su experiencia sanitaria (Ferreira et al., 2023) (Kwame y Petrucka, 2021).

El concepto de calidad en la atención médica se puede articular de muchas maneras; sin embargo, cada vez se reconoce más que los servicios de salud con alto nivel deben ser eficaces y garantizar la prestación de intervenciones basadas en la evidencia para quienes las necesitan; seguros y que eviten dañar a los receptores de la atención; y centrados en la persona, prestando servicios personalizados para alinearse con las preferencias, requisitos y valores individuales (OMS, 2022).

Por su parte Stavropoulou (2022) plantea que la atención de enfermería de calidad se caracteriza por un enfoque integral que considera de manera simultánea

las dimensiones físicas, psicológicas y sociales del paciente, permitiendo que la atención se brinde de forma completa, adaptándose a las necesidades, preferencias y objetivos individuales de cada persona. En la misma línea, Sassen (2023) destaca que la atención que se centra en el paciente constituye un pilar esencial, al enfocarse en el establecimiento de relaciones terapéuticas y la comunicación efectiva.

También Ruelas et al., (1990) recalcan que la calidad en los servicios de salud se sustenta en cinco componentes clave: la evaluación, el monitoreo, el diseño, el desarrollo y la transformación organizacional, los cuales permiten asegurar una mejora continua en dichos servicios.

Se describe a continuación algunas características de un servicio de atención de calidad:

Para la calidad de atención de enfermería se aplicará el cuestionario estandarizado NCQQ, el cual consta de las siguientes dimensiones descritas:

D1 Competencia Técnica. Capacidad del personal de enfermería para aplicar conocimientos, habilidades técnicas y juicio clínico en la realización de procedimientos clínicos, administración de tratamientos y prestación de cuidados conforme a protocolos profesionales (Lieven Lauwers et al., 2024), (Chan y So, 2021),

D2 Comunicación. Evalúa la efectividad del intercambio de información entre enfermería y pacientes, así como dentro del equipo de salud, incluyendo claridad, escucha activa y comprensión mutua. Un estudio de (Chan y So, 2021), confirma que la comunicación centrada en el paciente, que incorpora escucha

activa, retroalimentación y lenguaje claro, es esencial para una atención segura, fortalece la relación terapéutica y mejora la adherencia del paciente al tratamiento (Lieven Lauwers et al., 2024)

D3 Empatía. Habilidad del personal de enfermería para comprender y responder emocionalmente a las necesidades del paciente con sensibilidad, compasión y apoyo (Lieven Lauwers et al., 2024). La empatía está asociada con los óptimos recultados clínicos, mayor satisfacción del paciente, mayor resiliencia del personal y menor agotamiento (Greenwood et al., 2024).

D4 Atención Individualizada. Evalúa cuánto el personal de enfermería adapta su atención a las particularidades del paciente, como la edad, cultura, preferencias personales y condiciones clínicas. (Chan y So, 2021). Asimismo, relacionada con la reducción de síntomas emocionales negativos, mejorar la experiencia hospitalaria y fortalecer el bienestar, al reconocer que cada paciente posee una vivencia única que impacta directamente en su recuperación (Kim y Kim, 2021).

D5 Satisfacción General. Mide la percepción global del paciente sobre su atención de enfermería, integrando las dimensiones previas y otros aspectos relevantes de la experiencia asistencial. Estudios recientes muestran que encuestas como SERVQUAL y HCAHPS han reportado niveles de satisfacción de hasta el 83 % en diversos entornos hospitalarios (Yunus et al., 2024), (Chan y So, 2021).

Base teórica

La base teórica de la satisfacción del paciente constituye un indicador para generar un servicio de salud eficaz. Caracterizada por su capacidad de proporcionar intervenciones y tratamientos basados en evidencia que logren los resultados de salud deseados en la población a la que sirve. Esto supone servicios de salud con eficacia, respaldados por prácticas clínicas y políticas de salud fundamentadas en la mejor evidencia disponible (OMS, 2020).

Por lo que el servicio de salud se caracteriza por la capacidad de brindar atención médica y servicios de forma integral para minimizar los riesgos que pueden ocasionar daño a los pacientes y al personal sanitario. Esto supone la instauración de medidas de seguridad y prácticas clínicas que prevengan accidentes, errores médicos y eventos adversos durante la prestación de la atención médica (OMS, 2023).

Centrado en las personas. Se caracteriza por su enfoque en preferencias, necesidades y valores de los individuos, reconociendo su activo papel en el cuidado de su salud. Esto implica una atención médica que se adapta a las características únicas de cada paciente, fomentando la interacción entre trabajador de salud y pacientes (Nisaúde, 2024).

En relación a la calidad de atención es importante garantizar la calidad no solo se circunscribe a auditorías puntuales, sino que forma parte de un enfoque de calidad sistémica, donde los procesos, estructuras y resultados son monitorizados y ajustados de forma constante (Berwick et al., 2023). La calidad de la atención médica se compone de tres aspectos: la competencia técnica, la interacción

interpersonal y el entorno en el que ocurre el cuidado. Evaluar estos componentes es crucial para establecer la calidad de la atención proporcionada, pero es necesario adaptar los criterios de evaluación a las características específicas de cada país. Dado que las normas, recursos, preferencias y creencias varían de una cultura a otra, los criterios de evaluación deben ajustarse en consecuencia. Una vez establecidos estos criterios, asegurar la calidad implica diseñar un sistema que se adapte a las particularidades de cada situación y supervisar de manera efectiva su rendimiento (Donabedian, 1990).

Definición de términos

Calidad del cuidado de Enfermería. Grado de los cuidados de enfermería que proporcionan a los neonatos cumplen con estándares de excelencia y logran óptimos resultados en lo que a salud se refiere, seguridad y bienestar del paciente. Incluye aspectos como la adecuada estructura (recursos), procesos de atención y resultados obtenidos (OPS, 2023).

Satisfacción de las madres. Grado en que madres de los neonatos hospitalizados en el servicio de neonatología perciben que sus expectativas y necesidades han sido cumplidas o superadas por los cuidados de enfermería recibidos (Armstrong, 2021).

Atención primaria. Se define como el nivel básico de atención que establece una relación continua entre el paciente y el personal de salud a lo largo de la vida, abarcando promoción, prevención, diagnóstico y manejo de enfermedades (Lee et al., 2024).

Salud. La salud se conceptualiza como una condición de bienestar físico general, psicológico y social, que trasciende a solo la ausencia de enfermedad, y se considera un activo vital y dinámico indispensable para la existencia cotidiana y la adaptabilidad (Loxterkamp, 2021)

CAPÍTULO III

Metodología

Descripción del lugar de ejecución

La Investigación se realizará en el Servicio de Emergencia del centro de salud 9 de Abril, ubicado en el centro poblano menor 9 de Abril de la ciudad de Tarapoto, provincia y región San Martín.

El centro de salud 9 de Abril brinda el servicio de hospitalización, emergencia, consulta externa, consultorio de medicina, consultorio ciclo de vida mujer (planificación familiar, CACU, programa materno perinatal, programa de salud del adolescente), consultorio ciclo vida niño (control de crecimiento y desarrollo, CRED,

programa EDA, programa IRA, nutrición y alimentación, programa ampliado de inmunizaciones, área de trasmisibles (TBC, Leshmaniasis, Malaria, Dengue), admisión, área de saneamiento ambiental, farmacia, laboratorio tópico, y consultorio odontológico.

Población y muestra

Población

La población estará constituida por 82 pacientes del Servicio de Emergencias en el Centro de Salud 9 de Abril.

Muestra

La muestra estará conformada por 69 pacientes del Servicio de Emergencias en el Centro de Salud 9 de Abril. Para su determinación se consideró el muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas (Saucedo-Vega, 2025).

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión se definen como las cualidades o atributos que el sujeto de estudio debe poseer para ser considerado dentro de la muestra (Hernández, 2021)

- Paciente mayor de 18 años

- Pacientes que tomen la decisión de participar voluntariamente en el estudio de forma voluntaria

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión se refieren a los requisitos o condiciones que, en caso de ser cumplidos por un posible participante, impiden su inclusión en el estudio (Hernández, 2021).

- Paciente que reacios a participar del estudio.
- Pacientes con problemas de trastorno del sensorio

Tipo y diseño de investigación

El presente estudio cuenta con un enfoque cuantitativo, (Hernández y Mendoza, 2018) manifiesta que dicho enfoque se refiere a un conjunto de procesos secuencial y probatorio. El diseño será no experimental, el cual es definido por (Polit, 2018) como diseños donde el investigador adopta un papel pasivo, enfocándose únicamente en registrar y describir las variables y sus relaciones, sin ejercer ningún tipo de control o intervención sobre ellas

El tipo de investigación será básico, dado que según (Arias, 2021), el tipo de investigación abordado en este contexto general se refiere a diferentes formas de clasificar, caracterizar o expresar distintos modelos de conocimiento, es decir su objetivo es ampliar y profundizar el conocimiento existente sobre un determinado fenómeno, sin necesariamente buscar una aplicación práctica inmediata. El alcance será correlacional de corte transversal, según (Hernández y Mendoza, 2018), el alcance correlacional implica que el investigador busca establecer relaciones entre

diferentes variables, de manera que puedan ser predichas o anticipadas de acuerdo a un modelo o patrón específico.

Formulación de hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2023.

Hipótesis Específicos

Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción del paciente y las dimensiones de accesibilidad, trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos y satisfacción global en el área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril, Tarapoto, 2025.

Existe una relación significativa entre el nivel de calidad de atención al paciente y las dimensiones de competencia técnica, comunicación, empatía, atención individualizada y satisfacción general en el área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril, Tarapoto, 2025.

Identificación de variables

Variable 1: Nivel de satisfacción

Variable 2: Calidad de atención

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Nivel de satisfacción	Es un concepto complejo que se centra en evaluar las experiencias vividas en relación con las experiencias e impresiones de los usuarios y sus familias (Bach & Brashler, 2022).	La evaluación afirmativa de los pacientes que se han sometido a tratamiento en el área de emergencia está influenciada por las variaciones en la calidad de la atención brindada, que se articula a través de las dimensiones de comunicación, credibilidad, cortesía, responsabilidad y seguridad, todas las cuales se cuantifican utilizando el cuestionario CSP.	Accesibilidad	Facilidad de acceso a la consulta/servicio	Cualitativa ordinal
				Tiempo de espera para ser atendido	
				Facilidad para realizar trámites y gestiones	
			Trato y comunicación	Trato recibido por el personal administrativo	
				Explicaciones proporcionadas por el médico sobre su problema de salud	
				Interés mostrado por el médico en sus problemas	
				Confianza transmitida por el médico	
				Amabilidad y paciencia del médico	
				Explicaciones proporcionadas por el personal de enfermería	
				Trato recibido por el personal de enfermería	
			Competencia profesional	Grado de alivio o mejoría conseguido	
				Coordinación entre los profesionales	
				Tiempo dedicado por el médico	
Aspectos físicos	Limpieza y comodidad de las instalaciones				
	Señalización e información sobre el servicio				

				Privacidad durante la atención	
			Satisfacción global	Información recibida sobre cuidados y prevención	
				Recomendaría este servicio a familiares y amigos	
				Nivel global de satisfacción del usuario	
Calidad de atención	Medida en que las prestaciones de salud se extienden a los individuos y comunidades aumenta la probabilidad de obtener resultados positivos en cuestión de salud. (OMS, 2022).	La satisfacción del paciente en emergencias se evaluará mediante el NCQQ considerando dimensiones como accesibilidad, información, confort, anticipación de necesidades, confianza y seguimiento.	Competencia técnica	Las enfermeras cuentan con habilidades necesarias para brindar cuidados.	Cualitativa ordinal
				Las enfermeras me mantienen informado sobre mi estado de salud y plan de tratamiento.	
				Las enfermeras responden rápidamente cuando necesito ayuda.	
				Las enfermeras mantienen altos estándares de higiene y seguridad.	
				Las enfermeras me ayudan a controlar el dolor.	
				Las enfermeras brindan una atención técnicamente competente.	
				Las enfermeras realizan los procedimientos con destreza.	
			Comunicación	Las enfermeras me escuchan atentamente cuando expreso mis preocupaciones.	
				Las enfermeras me explican los procedimientos de manera comprensible.	
				Las enfermeras me brindan información clara sobre mi recuperación.	

			<p>Las enfermeras me animan a expresar mis inquietudes.</p> <p>Las enfermeras se aseguran de que entienda las indicaciones.</p>
		Empatía	<p>Las enfermeras me tratan con amabilidad y respeto.</p> <p>Las enfermeras demuestran interés genuino en mi bienestar.</p> <p>Las enfermeras me hacen sentir cómodo y seguro.</p> <p>Las enfermeras me brindan apoyo emocional cuando lo necesito.</p> <p>Las enfermeras son pacientes y comprensivas.</p>
		Atención individualizada	<p>Las enfermeras me tratan como una persona, no solo como un paciente.</p> <p>Las enfermeras se esfuerzan por conocer mis preferencias y necesidades individuales.</p> <p>Las enfermeras me ayudan a tomar decisiones sobre mi cuidado.</p> <p>Las enfermeras me animan a participar activamente en mi recuperación.</p> <p>Las enfermeras me involucran en la planificación de mi cuidado.</p>
		Satisfacción general	<p>Estoy satisfecho con la atención de enfermería que he recibido.</p> <p>Recomendaría a mis familiares y amigos este servicio de enfermería.</p> <p>La atención de enfermería que he</p>

				recibido ha cumplido con mis expectativas.
				Me siento seguro y confiado en la atención de enfermería que me brindan.
				El cuidado de enfermería ha contribuido positivamente a mi recuperación.
				En general, la calidad de la atención de enfermería es excelente.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Se utilizará la técnica de la encuesta para la recolección de los datos y como instrumento el cuestionario, cuya finalidad es medir las variables de nivel de satisfacción y calidad de atención sobre el cuidado de enfermería. Los cuestionarios estarán estructurados de la siguiente manera: *Presentación*, donde se realizará la identificación de las investigadoras ante los pacientes que forman parte de la muestra; *introducción*, donde se explica brevemente la importancia y confidencialidad de la información que brindará; *instrucciones*, cuyo propósito es explicar las reglas de marcado a los elementos de muestra; *datos generales*, donde se registrará los datos sociodemográficos de los pacientes; y por último las *preguntas* alineadas a las variables de estudio, las cuales están estructuradas de manera sencilla, para ser respondidas mediante escala de valoración.

Se utilizará el cuestionario de satisfacción del paciente (CSP) validado para el idioma español y con una confiabilidad de 0.89, por lo que es aceptable para el

contexto. Este cuestionario consta de 5 dimensiones: Accesibilidad, con 3 indicadores, dimensión trato y comunicación con 7 indicadores, la dimensión competencia profesional, con 3 indicadores, la dimensión aspectos físicos, con 3 indicadores, y la dimensión satisfacción global con 3 indicadores.

Concerniente a la calidad de la atención brindada a los pacientes que acceden al servicio de urgencias del Centro de Salud 9 de abril, se empleará el Cuestionario de calidad de la atención de enfermería (NCQQ), que ha demostrado un rango aceptable de validación y confiabilidad entre 0.61 y 0.89 (Dönmez et al., 2022). Este instrumento de evaluación abarca cinco dimensiones: la competencia técnica, que comprende 7 indicadores; la dimensión de comunicación, que consta de 5 indicadores; la dimensión de empatía, que incluye 5 indicadores; la dimensión de atención individualizada, que contiene 5 indicadores; y la dimensión de satisfacción general, que comprende 6 indicadores.

Procedimiento de recolección de datos

Se ejecutará de forma meticulosa y sistemática, se establecerá una definición clara de variables. Los instrumentos de recolección de datos, serán desarrollados y validados previamente, con una prueba piloto para asegurar su idoneidad.

Se procederá con la firma del consentimiento informado de los pacientes participantes, garantizando su confidencialidad y anonimato. Durante la recolección de datos, se supervisará continuamente la calidad del llenado y se realizarán controles para resolver cualquier discrepancia.

Una vez completada la recolección, se procederá con la revisión de los datos utilizando técnicas estadísticas apropiadas. Este proceso riguroso servirá para cerciorarse de la validez y confiabilidad obtenida.

Procesamiento y análisis de datos

Los datos serán codificados en Excel 2021 y posteriormente analizados en SPSS versión 27. Se emplearán estadísticas descriptivas (tablas de frecuencia y gráficos) e inferenciales, utilizando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, acorde al tipo de variables (Orozco Cirilo y Vargas Canales, 2021).

Consideraciones éticas

En el desarrollo de esta investigación se tendrán en cuenta los Principios Bioéticos del Código de Ética y Deontología del CEP, los cuales guían la conducta ética del profesional de enfermería. Específicamente, se respetarán los siguientes principios:

Autonomía: Los pacientes lograron participar voluntariamente en la investigación.

Justicia: Todos los pacientes recibirán el mismo trato.

Beneficencia: Se respetará la decisión y la integridad de los pacientes encuestados, con el fin de mejorar la calidad del cuidado de enfermería.

No maleficencia: Los resultados procedentes de las encuestas no serán alterados.

Además, se obtendrá el consentimiento informado de los pacientes, garantizando el uso exclusivo de los datos para fines de investigación, así como el anonimato y la confidencialidad. Asimismo, se tramitarán las autorizaciones

correspondientes en el área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril –
Tarapoto.

Capítulo IV

Administración del proyecto de investigación

Cronograma de ejecución

ACTIVIDAD / MESES	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
Planteamiento de la idea de investigación	■															
Revisión de la bibliografía y gestión de la información	■	■														
Análisis de la información bibliográfica	■	■														
Selección de diseño de investigación, población, muestra		■														
Diseño de instrumentos de recolección de datos		■	■													
Revisión de Proyecto de investigación			■													
Elaboración de presupuesto y cronograma			■													
Aprobación del proyecto e inscripción				■												
Solicitar autorización al área de estudio				■	■	■										
Aplicación de los instrumentos de recolección de datos							■									
Tabulación de datos							■									
Análisis de datos								■								
Elaboración de resultados en tablas y gráficos y Discusión									■	■						
Revisión de trabajo de investigación											■					
Sustentación del trabajo de investigación												■				
Sumisión a una revista científica													■	■	■	

Presupuesto

Recurso Humano		
	Digitación y redacción	S/ 600.00
	Asesoría y proceso de investigación	S/ 1,000.00
	Sub total	S/ 1,600.00
Bienes		
Equipos		
	Impresora	S/ 720.00
	Sub Total	S/ 720.00
Materiales		
	Papel bond formato A4	S/ 38.00
	Tintas para impresora Epson L395	S/ 165.00
	01 memoria USB 64 GB	S/ 52.00
	01 Kit de útiles de escritorio	S/ 50.00

	Sub Total	S/ 305.00
Servicios		
	Internet	S/ 400.00
	Fotocopias	S/ 200.00
	Encuadernado	S/ 100.00
	Consultoría	S/ 500.00
	Teléfono y Luz (Energía Eléctrica)	S/ 320.00
	Sub Total	S/ 1,520.00
Varios	Pasajes	S/ 500.00
Imprevistos	refrigerios	S/ 100.00
	Total (soles)	S/ 4,745.00

Referencias

- Arias, J. L. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*.
- Armstrong, K. (2021). *Fundamentos de marketing* (11.^a ed.). Prentice Hall.
- Bach, M. K., y Brashler, J. R. (2022). On the nature of the presumed receptor for IgE on mast cells. III. Kinetics of the blocking of the PCA reaction by cell-free particulate preparations from rat peritoneal mast cells and effect of pH and calcium concentration on the reaction. *Immunology*, 30(1), 101-105.
- Banco Mundial. (2024). *Salud* [Text/HTML]. World Bank. <https://www.bancomundial.org/es/topic/health/overview>
- Berwick, D. M., James, B., y Coye, M. J. (2023). Connections Between Quality Measurement and Improvement: *Medical Care*, 41(Supplement), I-30-I-38. <https://doi.org/10.1097/00005650-200301001-00004>
- Campos, M. E. (2022). *Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí*. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7600>
- Chan, D. N. S., y So, W. K. W. (2021). Effectiveness of motivational interviewing in enhancing cancer screening uptake amongst average-risk individuals: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 113, 103786. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103786>
- Chen, L. (2025). Effectiveness of the Roy adaptation model-based nursing intervention in improving physiological, psychological, and social outcomes in

patients with Parkinson's disease. *BMC Neurology*, 25(1), 219.
<https://doi.org/10.1186/s12883-025-04232-2>

Collachagua, K. L., y Gonzales, S. A. (2023). *Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia del Hospital Docente Materno Infantil El Carmen 2022*.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7910>

Donabedian, A. (1990). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México*, 32(2), Article 2.
<https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5280>

Dönmez, E., Dolu, İ., y Yılmaz, S. (2022). Validity And Reliability of the Questionnaire to Measure the Patient Satisfaction With Nursing Care Quality-Turkish Version: The patient satisfaction with nursing care quality. *Asia Pacific Journal of Health Management*, 17(2). <https://doi.org/10.24083/apjhm.v17i2.1519>

Ernstmeyer, K., y Christman, E. (2024). NURSING PROCESS. En *Nursing Fundamentals [Internet]. 2nd edition*. Chippewa Valley Technical College.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK610818/>

Farías, M. E. (2021). Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1, 39. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071718>

Fathidokht, H., Mansour-Ghanaei, R., Darvishpour, A., y Maroufizadeh, S. (2024). The effect of communication using Peplau's theory on satisfaction with nursing care in hospitalized older adults in cardiac intensive care unit: A

quasi-experimental study. *Journal of Education and Health Promotion*, 12, 426. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_1677_22

Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., y Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>

Greenwood, J., Michel, A., y Thuente, L. (2024). *How does empathy training promote a healthy nursing workforce?* <https://worldebhcdays.com/blog/2024/how-does-empathy-training-promote-healthy-nursing-workforce>

Guo, S., Chang, Y., Chang, H., He, X., Zhang, Q., Song, B., y Liu, Y. (2023). Patient satisfaction with nurses' care is positively related to the nurse–patient relationship in Chinese hospitals: A multicentre study. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1109313>

Hernández. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252021000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Hernández, L. R. (2012). *Metodología de la investigación en ciencias de la salud*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/30002/metodologia-de-la-investigacion-en-ciencias-de-la-salud>

Hernández, y Mendoza. (2018). *Metodología de la Investigación—Las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta* (9.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.

- Kim, S. O., y Kim, J.-S. (2021). Association of work environment and resilience with transition shock in newly licensed nurses: A cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 30(7-8), 1037-1045. <https://doi.org/10.1111/jocn.15649>
- Kwame, A., y Petrucka, P. M. (2021). A literature-based study of patient-centered care and communication in nurse-patient interactions: Barriers, facilitators, and the way forward. *BMC Nursing*, 20(1), 158. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00684-2>
- Lee, I.-H., Kim, S., Choo, E., Jang, E. J., y Je, N. K. (2024). Continuity of primary care and avoidable hospitalization in a young population with asthma: A population-based cohort study. *Scientific Reports*, 14(1), 28395. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-78057-3>
- Lieven Lauwers, E. D., Vandecasteele, R., McMahon, M., y De Maesschalck, S. (2024). *The patient perspective on diversity-sensitive care: A systematic review | International Journal for Equity in Health | Full Text.* https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12939-024-02189-1?utm_source=chatgpt.com
- Loxterkamp, D. (2021). The Lost Pillar: Does Continuity of Care Still Matter? *Annals of Family Medicine*, 19(6), 553-555. <https://doi.org/10.1370/afm.2736>
- Majchrowicz, B., Tomaszewska, K., y Kowalczyk, K. (2024). The importance of competence in the professional work of nurses. *Pielęgniarstwo w Opiece Długoterminowej / Long-Term Care Nursing*, 9(2), 12-26. [https://doi.org/10.19251/pwod/2024.2\(2\)](https://doi.org/10.19251/pwod/2024.2(2))

- Ninsaúde. (2024, enero 6). *Atención Centrada en la Persona: La Experiencia del Paciente en la Clínica*. Consejos para abrir su consultorio y marketing médico - Ninsaúde Clinic. <https://espanol.apolo.app/atencion-centrada-en-la-persona-la-experiencia-del-paciente-en-la-clinica/>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OMS. (2022). *Calidad de la atención*. <https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care>
- OMS. (2023). *Seguridad del paciente*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- OPS. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud—OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud*. <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud>
- OPS. (2023). *Calidad de cuidado de salud a recién nacidos y condiciones esenciales 2023 | Campus Virtual de Salud Pública (CVSP/OPS)*. Campus Virtual de Salud Pública. <https://campus.paho.org/es/curso/calidad-cuidado-recien-nacidos>
- Orozco Cirilo, S., y Vargas Canales, J. M. (2021). *Estadística paramétrica fácil*. <https://www.digitaliapublishing.com/a/116403/estadistica-parametrica-facil>
- Polit, D. (2018). *Investigación en Enfermería*. Ediciones Journal - libros profesionales para la salud. <https://www.edicionesjournal.com/Papel/9788417033279/Investigación+En+>

Enfermería++Fundamentos+Para+El+Uso+De+La+Evidencia+En+La+Práctica+De+La+Enfermería

- Quispe, J. P. (2020). Calidad del cuidado de enfermería percibida en pacientes internos del Hospital Sergio E. Bernales, Comas-2019. *UNIVERSIDAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES*.
<https://repositorio.uch.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12872/530>
- Ramos, K. L., Podesta, L. E., y Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3). <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Rios, J. C., y Idrogo, M. E. (2021). Cuidado humanizado del profesional de enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina del Hospital II - 2 MINSa Tarapoto. Periodo julio – diciembre 2020. *Repositorio - UNSM*. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3926>
- Rodríguez y Lugo. (2022). *Garantía de la calidad en salud*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48712308>
- Rojas, N. V. (2020). Satisfacción laboral y calidad del cuidado de enfermería en tiempos COVID-19. Servicio de neonatología del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48583>
- Ruelas, E., Reyes-Zapata, H., Garza, B. Z., Vidal-Pineda, L. M., y Karchmer, S. (1990). Círculos de calidad como estrategia de un programa de garantía de calidad de la atención médica en el instituto nacional de perinatología. *Salud*

Pública de México, 32(2), Article 2.

<https://saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/5288>

Ruiz, J. M., Tamariz, M. M., Méndez, L. A., Torres, L., y Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *SANUS Revista de Enfermería*, 5(14), Article 14. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>

Sandoval, D. M., Diaz Flores, K., Vásquez Revilla, M., Vásquez Castañeda, P., Vera Hernandez, L., y Yacarini Martínez, A. (2018). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque – 2018. *Revista Experiencia en Medicina del Hospital Regional Lambayeque: REM*, 4(4), 138-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6744743>

Sassen, B. (2023, enero 1). *Nursing and Quality of Care*. SciSpace - Paper. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35048-1_25

Saucedo-Vega, W. (2025). *Estadística Descriptiva* (Vol. 1).

Shetty, R. S., Kamath, G. B., Rodrigues, L. L. R., Nandineni, R. D., y Shetty, S. R. (2024). The Impact of the Physical Environment on Staff in Healthcare Facilities: A Systematic Literature Review. *Buildings*, 14(9), Article 9. <https://doi.org/10.3390/buildings14092773>

Stavropoulou, A. (2022). What Quality of Care Means? Exploring Clinical Nurses' Perceptions on the Concept of Quality Care: A Qualitative Study. *Clinics and Practice*, 12(4), 468-481. <https://doi.org/10.3390/clinpract12040051>

- The World Bank. (2024). *Walking the Walk: Reimagining primary health care after COVID-19* [Text/HTML]. World Bank.
<https://www.worldbank.org/en/topic/health/publication/walking-the-walk-reimagining-primary-health-care-after-covid-19-a-health-nutrition-and-population-global-practice-flagsh>
- Wang, W., Liu, X., Shen, X., Zhang, J., Zhang, F., Liao, L., He, X., y Liu, Y. (2024). Emergency patients' satisfaction with humanistic caring and its associated factors in Chinese hospitals: A multi-center cross-sectional study. *Frontiers in Public Health*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1414032>
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z., Ramdan, N. F. binti, y Alnuaimi, H. A. S. B. S. (2024). The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center. *Information Management and Business Review*, 16(3(I)S), 440-451. [https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3\(I\)S.4072](https://doi.org/10.22610/imbr.v16i3(I)S.4072)
- Zambrano, E. Y., y Vera, T. (2020). Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*, 7(25), 64-72.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

Presentación

Estimado paciente buen día, somos las licenciadas en enfermería Nancy Altamirano Rodríguez y Melissa Annabell Ramírez Lozano, actualmente estudiantes de la segunda especialidad en Cuidados Intensivos Neonatales de la Universidad Peruana Unión. En esta oportunidad solicitamos su valiosa colaboración en la presente investigación que tiene por objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2023”. Las respuestas son anónimas y la información brindada es confidencial.

Cuestionario de satisfacción del paciente (CSP)

I. Introducción:

El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril - Tarapoto. Por lo tanto, se solicita su colaboración a través de respuestas veraces y sinceras. Es importante destacar que este cuestionario es de carácter anónimo. Se agradece de antemano su colaboración.

II. Instrucciones:

Conteste las opciones presentadas, marcando con una "X" las alternativas que cree usted más conveniente.

III. Datos generales de la madre:

1. ¿Cuál es su edad?

15 – 25 años ()

26– 35 años ()

36 – 45 años ()

Mayor de 45 años ()

2. ¿Sexo?

masculino ()

Femenino ()

3. ¿Cuál es tu grado de instrucción?

Inicial () Primaria ()

Secundaria

() Superior

()

Nº	Ítems	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
Accesibilidad						
1	Facilidad de acceso a la consulta/servicio					
2	Tiempo de espera para ser atendido					
3	Facilidad para realizar trámites y gestiones					
Trato y comunicación						
4	Trato recibido por el personal administrativo					
5	Explicaciones proporcionadas por el médico sobre su problema de salud					
6	Interés mostrado por el médico en sus problemas					
7	Confianza transmitida por el médico					
8	Amabilidad y paciencia del médico					
9	Explicaciones proporcionadas por el personal de enfermería					
10	Trato recibido por el personal de enfermería					
Competencia profesional						
11	Grado de alivio o mejoría conseguido					
12	Coordinación entre los profesionales					
13	Tiempo dedicado por el médico					
Aspectos físicos						
14	Limpieza y comodidad de las instalaciones					
15	Señalización e información sobre el servicio					
16	Privacidad durante la atención					
Satisfacción global						
17	Información recibida sobre cuidados y prevención					
18	Recomendaría este servicio a familiares y amigos					
19	Satisfacción general con la atención recibida					

Cuestionario de satisfacción del paciente (CSP)

Cuestionario de calidad de atención

I. Introducción:

El propósito de este cuestionario es recopilar información sobre el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril - Tarapoto. Por lo tanto, se solicita su colaboración a través de respuestas veraces y sinceras. Es importante destacar que este cuestionario es de carácter anónimo. Se agradece de antemano su colaboración.

II. Instrucciones:

Conteste las opciones presentadas, marcando con una "X" las alternativas que cree usted más conveniente.

N. o.	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Competencia técnica						
1	Las enfermeras tienen los conocimientos y habilidades necesarios para brindar cuidados.					
2	Las enfermeras me mantienen informado sobre mi estado de salud y plan de tratamiento.					
3	Las enfermeras responden rápidamente cuando necesito ayuda.					
4	Las enfermeras mantienen altos estándares de higiene y seguridad.					
5	Las enfermeras me ayudan a controlar el dolor.					
6	Las enfermeras brindan una atención técnicamente competente.					
7	Las enfermeras realizan los procedimientos con destreza.					
Comunicación						
8	Las enfermeras me escuchan atentamente cuando expreso mis preocupaciones.					
9	Las enfermeras me explican los procedimientos de manera comprensible.					
10	Las enfermeras me brindan información clara sobre mi recuperación.					
11	Las enfermeras me animan a expresar mis inquietudes.					
12	Las enfermeras se aseguran de que entienda las indicaciones.					

Empatía						
1 3	Las enfermeras me tratan con amabilidad y respeto.					
1 4	Las enfermeras demuestran interés genuino en mi bienestar.					
1 5	Las enfermeras me hacen sentir cómodo y seguro.					
1 6	Las enfermeras me brindan apoyo emocional cuando lo necesito.					
1 7	Las enfermeras son pacientes y comprensivas.					
Atención individualizada						
1 8	Las enfermeras me tratan como una persona, no solo como un paciente.					
1 9	Las enfermeras se esfuerzan por conocer mis preferencias y necesidades individuales.					
2 0	Las enfermeras me ayudan a tomar decisiones sobre mi cuidado.					
2 1	Las enfermeras me animan a participar activamente en mi recuperación.					
2 2	Las enfermeras me involucran en la planificación de mi cuidado.					
Satisfacción general						
2 3	Estoy satisfecho con la atención de enfermería que he recibido.					
2 4	Recomendaría a mis familiares y amigos este servicio de enfermería.					
2 5	La atención de enfermería que he recibido ha cumplido con mis expectativas.					
2 6	Me siento seguro y confiado en la atención de enfermería que me brindan.					
2 7	El cuidado de enfermería ha contribuido positivamente a mi recuperación.					
2 8	En general, la calidad de la atención de enfermería es excelente.					

Cuestionario de calidad de atención enfermería (NCQQ)

Apéndice B: Validez de los instrumentos

Formatos de la evaluación de los jueces sobre los instrumentos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril – Tarapoto.

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, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una calificación si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se dejan espacios para las observaciones si hubiere.


Ficha N°: 01

Fecha actual: 28.08.2025

Nombres y Apellidos del Juez: Janett Ramirez Torres

Institución donde labora: Hospital II-2 Tarapoto

Años de experiencia profesional o científica: 16 años

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARCOS
HOGAR ESPECIALIZADA HOSPITAL II-2 TARAPOTO

LIC. ENF. JANETT RAMIREZ TORRES
ESP. EPIDEMIOLOGIA
C.E.P. 49226 RNE: 029694

Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril – Tarapoto.

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, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una calificación si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se dejan espacios para las observaciones si hubiere.

Ficha N°: 02

Fecha actual: 01/09/2025

Nombres y Apellidos del Juez: Carolina Angulo Saboya

Institución donde labora: Hospital H-2 Tarapoto

Años de experiencia profesional o científica: 07 años



Lic. Enf. Carolina Angulo Saboya
ESP. EMERGENCIAS Y DESASTRES
CEP 074248 / REE: 018814
Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril – Tarapoto.

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, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una calificación si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se dejan espacios para las observaciones si hubiere.

Ficha N°: 03


Fecha actual: 03-09-2025

Nombres y Apellidos del Juez: Cynthia Cristina Monge Reátegui

Institución donde labora: Hospital II-2 Tarapoto

Años de experiencia profesional o científica: 06 años

GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
OGESS ESPECIALIZADA
HOSPITAL II-2 TARAPOTO


Cynthia Cristina Monge Reátegui
ENFERMERA ESPECIALISTA EN NEFROLOGÍA
CEP: 94780 REE 17625

Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril – Tarapoto.

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, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una calificación si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se dejan espacios para las observaciones si hubiere.

Ficha N°: 04

Fecha actual: 05.09.2025

Nombres y Apellidos del Juez: Kame Vela Flores

Institución donde labora: Hospital #2 Tarapoto

Años de experiencia profesional o científica: 17 años



Kame Vela Flores
LIC. ENFERMERÍA
C.E.P. N° 39000 - R.N.E. N° 026027
Mg. Reg. 002633

Firma y Sello

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

(JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad medir nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril – Tarapoto.

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, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido. Para ello deberá asignar una calificación si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso sea necesario se dejan espacios para las observaciones si hubiere.


Ficha N°: 05

Fecha actual: 08/09/2025

Nombres y Apellidos del Juez: Hyman Tom Rojas Navarro

Institución donde labora: Hospital H-E Lamas

Años de experiencia profesional o científica: 12 años


Dr. Hyman Tom Rojas Navarro

MÉDICO NEUMÓLOGO

CMP: 57663 RNE: 46162

Firma y Sello

opiniones de los expertos. De esta manera, se considera VÁLIDO el instrumento para el área de aplicación.

Validez del Cuestionario de satisfacción del paciente (CSP)

Coefficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
V DE AIKEN GENERAL						1

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 19 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1, por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera VÁLIDO el instrumento para el área de aplicación.

Validez del Cuestionario de calidad de atención

Coefficiente de Validez de contenido mediante la prueba V de Aiken

ITEM	CALIFICACIÓN DE LOS JUECES					V de Aiken
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	JUEZ 4	JUEZ 5	
1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1
V DE AIKEN GENERAL						1

El coeficiente de validez de contenido V de Aiken permite determinar cuantitativamente la relevancia de cada uno de los 28 ítems que tiene el presente cuestionario a partir de la evaluación de los 5 jueces. Se obtuvo un resultado de 1,

por lo que se considera que existe una fuerte consistencia y congruencia entre las opiniones de los expertos. De esta manera, se considera VÁLIDO el instrumento para el área de aplicación.

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos

Cuestionario de satisfacción del paciente (CSP)

Se realizó una prueba piloto con 10 pacientes y el resultado obtenido mediante Alfa de Cronbach fue de 0.820, demostrando confiabilidad aceptable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	19

Cuestionario de calidad de atención

Se realizó una prueba piloto con 10 pacientes y el resultado obtenido mediante Alfa de Cronbach fue de 0.713, demostrando confiabilidad aceptable.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,713	28

Fuente: Elaboración propia con datos de la prueba piloto

Se adjunta la base de datos de la prueba piloto:

Ite m 1	Ite m 2	Ite m 3	Ite m 4	Ite m 5	Ite m 6	Ite m 7	Ite m 8	Ite m 9	Ite m 10	Ite m 11	Ite m 12	Ite m 13	Ite m 14	Ite m 15	Ite m 16	Ite m 17	Ite m 18	Ite m 19	Ite m 20	Ite m 21	Ite m 22	Ite m 23	Ite m 24	Ite m 25	Ite m 26	Ite m 27	Ite m 28
4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4
5	3	3	5	3	3	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5
5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5
5	3	3	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5	3	4	3
3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	3	4	3	4	5	4

3	5	3	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	3	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	3
5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3
3	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	3	3	3	5	4
5	5	3	3	3	4	3	4	4	5	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	4
3	4	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5

Apéndice D: Consentimiento informado

I. PRESENTACIÓN.

Buenos días señor, somos Nancy Altamirano Rodríguez y Melissa Annabell Ramírez Lozano, actualmente estamos realizando un estudio relacionado con el nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencias del Centro de Salud 9 de Abril – Tarapoto, cuya finalidad es recolectar información relacionado con el problema planteado en la investigación, el mismo que servirá para obtener el título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería en Emergencias y Desastres. Para ello solicito su participación voluntaria lo cual será de mucha importancia para el estudio.

Y a su vez le informo que, de aceptar participar en el estudio, su información será anónima, en ningún momento se afectará su integridad, solo será usada con fines de lograr la investigación planteada.

Muchas Gracias.

.....

FIRMA

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título:

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental Tipo: Correlacional Corte: Transversal
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2023?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2023	Nivel de satisfacción	Existe relación positiva y significativa entre el nivel de satisfacción del paciente y la calidad de atención de enfermería en pacientes que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril – Tarapoto, 2023.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	Población: 100 pacientes del Servicio de Emergencias en el Centro de Salud 9 de Abril Muestra: 68 pacientes del Servicio de Emergencias en el Centro de Salud 9 de Abril Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril - Tarapoto, según las dimensiones: accesibilidad, trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos y satisfacción global? 2. ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del paciente que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril - Tarapoto, según las dimensiones: competencia técnica, comunicación, empatía, atención individualizada, y satisfacción general?	1. Cualificar nivel de satisfacción del paciente que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril - Tarapoto, según las dimensiones: accesibilidad, trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos y satisfacción global. 2. Cualificar el nivel de calidad de atención del paciente que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril - Tarapoto, según las dimensiones: competencia técnica, comunicación, empatía, atención individualizada, y satisfacción general.	Calidad de atención	1. El nivel de satisfacción del paciente que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril - Tarapoto, según las dimensiones: accesibilidad, trato y comunicación, competencia profesional, aspectos físicos y satisfacción global, tiende a ser alto. 2. El nivel de calidad de atención del paciente que acuden al Área de Emergencia del centro de salud 9 de Abril - Tarapoto, según las dimensiones: competencia técnica, comunicación, empatía, atención individualizada, y satisfacción general, tiende a ser alto.	

