

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud**



**Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en el  
servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo académico

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

**Autoras:**

Angela Patricia Simeon Carrasco

Flor Hermila Vargas Correa

**Asesora:**

Dra. Roxana Obando Zegarra

Lima, 30 de setiembre de 2025

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Roxana Obando Zegarra, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA, 2025”** de las autoras Angela Patricia Simeon Carrasco y Flor Hermila Vargas Correa tiene un índice de similitud de 20% 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 30 días del mes de setiembre del año 2025.

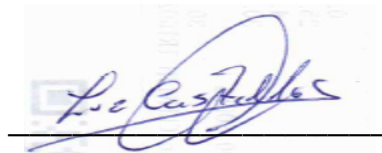


-----  
Dra. Roxana Obando Zegarra

**Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente  
en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025**

Trabajo Académico

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



Dra. Luz Castillo Zamora  
Dictaminador

Lima, 30 de setiembre de 2025

## Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento del Problema .....	2
Formulación del Problema .....	5
Objetivos de la Investigación .....	6
Justificación.....	7
Presuposición Filosófica.....	7
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	9
Antecedentes.....	9
Marco Conceptual .....	13
Base Teórica .....	19
Definición de Términos.....	19
Metodología .....	21
Descripción del Lugar de Ejecución.....	21
Población y Muestra .....	21
Tipo y Diseño de Investigación.....	22
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos .....	26
Proceso de Recolección de Datos.....	30
Procesamiento y Análisis de Datos .....	30
Consideraciones Éticas .....	31
Administración del Proyecto de Investigación .....	32
Referencias.....	34
Apéndices.....	41

## Resumen

El objetivo de este estudio es determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia de un hospital público de Lima en 2025, mediante una investigación descriptiva correlacional de corte transversal con enfoque cuantitativo y no experimental; con una población de 150 usuarios de emergencias y una muestra de 108 seleccionada por muestreo probabilístico aleatorio simple. La técnica, será la encuesta y como instrumento se utilizará 2 cuestionarios estructurados con respuesta de tipo Likert de 5 opciones cada una. Para la validez fue mediante el juicio de expertos; para calidad del cuidado (CUCACE) la valoración final de V de Aiken de 88,2% así como las pruebas de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), el análisis factorial exploratorio; en este caso el valor fue 0,960 ( $KMO > 0,5$ ) y la prueba de Esfericidad de Bartlett cuyo valor fue de 0,000 ( $P < 0,001$ ); además se utilizó el método Varimax; Para el cuestionario de satisfacción del usuario la validez fue por juicio de expertos; y la adecuación del análisis factorial exploratorio mediante el Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,957; la Prueba de esfericidad de Bartlett demostró un valor significativo de ( $p < 0,001$ ); La confiabilidad la CUCACE fue mediante el Alfa de Cronbach fue 0,978 ( $\alpha > 0,8$ ), y para la satisfacción SERVQUAL fue de 0,980 índice de confiabilidad aplicado a 384 usuarios en área de emergencias. La recolección se realizará previa del consentimiento informado, mientras que el procesamiento y análisis de datos se ejecutará con SPSS versión 21, presentando resultados en tablas de una y doble entrada y utilizando la prueba de Chi-cuadrado con un nivel de significancia del 5 % ( $p < 0.05$ ).

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, enfermería.

## **Planteamiento del Problema**

### **Identificación del Problema**

La satisfacción del usuario es reconocida como un indicador esencial de la calidad en los servicios de salud. Evaluar la percepción de los pacientes permite identificar áreas de mejora y fortalecer aspectos positivos, contribuyendo al desarrollo de un sistema sanitario que ofrezca atención de calidad. En el ámbito de la enfermería, el paciente ocupa un lugar central, priorizándose una atención humanizada y respetuosa que preserve la integridad del paciente y su familia (Yeo et al., 2020).

En un estudio publicado por Hernández et al. (2021) en la Revista Cubana de Enfermería, se detectaron altos niveles de satisfacción entre los pacientes hospitalizados respecto a la calidad de los servicios de enfermería. No obstante, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la capacidad de respuesta del personal. Además, Fernández et al. (2016) destaca que la satisfacción del paciente es un componente esencial de la calidad asistencial, influenciando la confianza y la continuidad de los cuidados.

Estas evidencias subrayan la importancia de evaluar y mejorar continuamente la satisfacción del paciente para garantizar una atención sanitaria de calidad. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un indicador de calidad en la atención que nos permite evaluar, reafirmar, fortalecer y mejorar las deficiencias en el servicio a los usuarios, considerándolo como un elemento fundamental del cuidado humanizado (Hernández et al., 2021).

La calidad de atención de enfermería es el nivel de atención que se brinda a los pacientes con profesionalismo para mejorar la salud y bienestar. Las enfermeras desempeñan un papel importante en el sistema de salud, comprometidas con la calidad y eficacia, ofreciendo atención con amabilidad, empatía y respeto, de acuerdo con los principios del usuario (James, 2024).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2021) informa que en los últimos años ha estado trabajando para mejorar el sistema de salud. Ha iniciado una atención de calidad con un enfoque en la seguridad del paciente y ha lanzado una serie de iniciativas para promover y mejorar cambios en la estructura social, constituida por el conjunto de personas y acciones destinados a mantener y mejorar la salud de la población.

De este modo, se destaca la importancia de la satisfacción del cliente interno en la organización. Se reconocen los factores que influyen tanto para alcanzarla como para no lograrla, identificando así que para conseguir la satisfacción laboral es relevante la motivación de los colaboradores, teniendo en cuenta que se trata de un conjunto de elementos interrelacionados. Además, se hace necesario poner énfasis en estrategias aplicables a las nuevas generaciones, proporcionando condiciones óptimas para lograr la satisfacción laboral. Considerando la satisfacción del usuario (OMS, 2020).

En Perú, el Ministerio de Salud (MINSA, 2016) reporta que el 27 % de los pacientes están insatisfechos con los servicios de salud de las instituciones prestadoras que corresponden al MINSA, gobiernos regionales, EsSalud, sanidad de las Fuerzas Armadas, Policiales y clínicas privadas. Los establecimientos públicos generan mayor insatisfacción.

Según el estudio de Hernández et al. (2020), realizado a nivel nacional, el 74.3 % de los adultos que recibieron atención en establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en Perú calificaron el servicio como “bueno o muy bueno”. Sin embargo, se observó una menor satisfacción en subgrupos específicos: aquellos que padecen una enfermedad crónica, quienes tienen una lengua materna nativa, y las personas que residen en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 habitantes (áreas urbanas). Por el contrario, vivir en la región de la selva se asoció con una mayor satisfacción con la atención recibida. El estudio también señala que el

tiempo de espera prolongado y el tiempo de atención breve en los servicios del MINSA son factores que contribuyen a la insatisfacción de los usuarios.

Otro estudio realizado por Collantes y Clavo (2020) sobre el cuidado enfermero en pacientes hospitalizados reveló que el 58.8 % calificó la atención como regular, el 21.3 % como mala y el 20 % como buena. Los altos niveles de insatisfacción se deben a la falta de confianza, escasa comunicación del personal de salud con los pacientes y ausencia de controles adecuados para evaluar el tratamiento y la recuperación. Esto impide encontrar soluciones exitosas, aumenta los costos y afecta la calidad de vida en los servicios de salud.

Es necesario fortalecer o modificar las estrategias para asegurar una atención de calidad. En este contexto, la intervención se presenta como una especialidad de gran responsabilidad. La enfermera debe prestar atención inmediata a los pacientes que ingresan con complicaciones moderadas o graves, asegurando su estabilidad y bienestar. Esto implica manejar situaciones de alta tensión y estrés con el objetivo de estabilizar y salvar la vida del paciente, así como ofrecer tranquilidad a la familia (Attree, 2001).

La insatisfacción del usuario en el servicio de emergencia se debe a una atención percibida como deficiente. Esta situación se complica por la cantidad de pacientes que ingresan, lo que puede llevar a una comunicación ineficaz y demoras en la atención. En esta área de emergencia, es fundamental que el personal esté capacitado y preparado, además de cumplir con todos los estándares necesarios para atender con rapidez, eficiencia y empatía (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2019).

La investigación que se llevará a cabo en el servicio de emergencia del hospital público de Lima examinará cómo la gran afluencia de usuarios diarios genera congestión en el área. Además, la falta de espacio adecuado contribuye a aumentar la ansiedad y el estrés tanto en los

pacientes como en el personal. La falta de atención oportuna y segura, junto con otras demandas, puede afectar la calidad de la atención brindada, generando insatisfacción y expresiones negativas hacia el personal de salud. Este escenario plantea una serie de manifestaciones que motivan el desarrollo de la presente investigación, partiendo de la siguiente interrogante.

## **Formulación del Problema**

### ***Problema General***

¿Qué relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025?

### ***Problemas Específicos***

¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión de Fiabilidad de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Seguridad de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión de Empatía de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Hospital público, 2025.

### ***Objetivos Específicos***

Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima.

Identificar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Fiabilidad de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Empatía de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.

## **Justificación**

### ***Justificación Teórica***

La revisión y el compendio teórico de esta investigación no solo contribuirán a la argumentación del tema, sino que también servirán como referentes para futuras investigaciones sobre la misma temática y aspectos relacionados.

### ***Justificación Metodológica***

El documento de consulta emplea un rigor científico significativo, destacando la investigación sobre la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes respecto a la atención recibida. Los instrumentos validados y fiables utilizados en este estudio proporcionarán una base empírica para investigaciones futuras en entornos similares o de mayor complejidad.

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

Los resultados de la investigación permitirán al personal de enfermería desarrollar intervenciones para mejorar la atención en diversas dimensiones, con el objetivo de aumentar el bienestar del paciente y su familia, lo cual contribuirá a incrementar la oferta del servicio.

### **Presuposición Filosófica**

El cuidado enfermero es una manifestación concreta del amor al prójimo, de la compasión y del servicio desinteresado hacia quienes atraviesan momentos de sufrimiento o vulnerabilidad. Desde una perspectiva filosófica cristiana, se reconoce al ser humano, como un ser integral: cuerpo, mente y espíritu, creado a imagen de Dios (Génesis 1:27), lo cual le otorga

un valor incondicional y una desigualdad que debe ser respetada en todo acto de atención de salud.

El ejercicio de la enfermería se sustenta en principios de justicia, empatía, responsabilidad y vocación de servicio, en armonía con el mandato bíblico de cuidar al necesitado: “Porque tuve hambre, y me disteis de comer; tuve sed, y me disteis de beber; fui forastero, y me recogisteis; estuve desnudo, y me cubristeis; enfermo, y me visitasteis” (Mateo 25:35–36, RVR1960).

Asimismo, la satisfacción del paciente no solo responde a la calidad técnica del cuidado recibido, sino también al encuentro humano que dignifica, escucha y acompaña. Este principio se vincula con el llamado a servir con amor y excelencia:

“Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres” (Colosenses 3:23, RVR1960).

En este contexto, la calidad del cuidado de enfermería es vista no solo como una obligación profesional, sino como un acto de compasión y ética, inspirado por el ejemplo de Jesús, el Buen Samaritano por excelencia, quien se acercó, tocó, curó y cuidó sin prejuicio (Lucas 10:33–34). Evaluar y mejorar este cuidado, especialmente en servicios de emergencia donde las necesidades son urgentes y el sufrimiento más evidente, es una forma de hacer visible el amor de Dios en la práctica diaria.

## **Desarrollo de las Perspectivas Teóricas**

### **Antecedentes Internacionales**

Del Rocío-Menéndez et al. (2020) realizó en Ecuador una investigación titulada “Calidad de atención de enfermería percibida por los usuarios hospitalizados”. El objetivo fue identificar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes internados en un hospital público. El estudio fue descriptivo, transversal y cuantitativo. Los resultados mostraron que el 40 % de la atención fue percibida por los usuarios en la dimensión de confianza, y el 54.3 % calificó la calidad de atención como aceptable. Las puntuaciones más altas se obtuvieron en las dimensiones de confianza y calidad de atención.

Hernández-Vásquez et al. (2020) realizaron un estudio en Cuba sobre la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de enfermería en urgencias de un hospital. El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería en urgencias. Se trató de un estudio cuantitativo y transversal con una población de 195 usuarios seleccionados aleatoriamente, utilizando como instrumento el cuestionario SERVQUAL. Los resultados mostraron que la dimensión elementos tangibles tuvo una expectativa media de 6,19 y una percepción de 6,59. La dimensión fiabilidad presentó una expectativa media de 6,20 y una percepción de 6,59. En conclusión, la investigación indicó una buena calidad de atención con un alto nivel de satisfacción general en los usuarios.

Ruiz-Cerino et al. (2020) realizaron una investigación en México titulada “Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en un nosocomio público”. El estudio fue descriptivo y transversal, con una muestra de 90 pacientes mayores de 18 años, utilizando el instrumento SERVQHOS-E. La media de satisfacción global

fue de 1.97 puntos ( $DE=.626$ ). Se concluyó que más de la mitad de los participantes percibieron buena calidad del cuidado de enfermería.

Diversos estudios recientes han evaluado la percepción de la calidad en la atención en salud en Colombia. Según el informe más reciente del Ministerio de Salud y Protección Social (2025), basado en una encuesta nacional realizada entre agosto y octubre de 2024 a más de 15 000 usuarios, la satisfacción global con los servicios de salud se mantiene en niveles altos. Por ejemplo, en la EPS Dusakawi, el 79.4 % de los afiliados calificaron el servicio como “bueno” y el 17.26 % como “muy bueno”, mientras que otras EPS reportaron porcentajes de satisfacción global entre el 73 % y el 77 %. El informe destaca que los usuarios valoran positivamente aspectos como la oportunidad, la integralidad y la información recibida, aunque persisten desafíos en la atención administrativa y el cumplimiento de los horarios establecidos. Estos resultados evidencian una percepción mayoritariamente favorable sobre la calidad de los servicios en salud en ese país.

La tesis de Masías y Remuzgo (2021) investigó la calidad percibida del cuidado humanizado proporcionado por el personal de enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica (URPA) del Hospital Santa Rosa II-2 Piura. El propósito fue determinar esta percepción desde la perspectiva del paciente, evaluando dimensiones como humanismo/sensibilidad, ayuda/confianza y expresión de sentimientos, entre otras. Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y transversal, con una muestra de 102 pacientes de dicha unidad. Los resultados principales revelaron que la mayoría de los pacientes (61.8 %) calificó la calidad del cuidado humanizado como de nivel medio. Esta percepción se atribuyó en parte a que la cantidad de profesionales de enfermería no se correspondía con el número de

pacientes, lo que originaba una sobrecarga de actividades y limitaba su desempeño en la atención humanizada.

### **Antecedentes Nacionales**

Arias y Cordova (2021) realizaron un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y correlacional en Ica para investigar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en urgencias del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Como instrumento para las dos variables se utilizó un cuestionario aplicado a una muestra de 90 pacientes. Los resultados mostraron que el 58.9% de los participantes percibió una calidad de atención de nivel regular, el 23.3 % buena y el 17.8 % deficiente. En cuanto a la satisfacción, el 52.2 % indicó un nivel de satisfacción intermedio, el 28.9 % manifestó satisfacción completa y el 18.9 % expresó insatisfacción. Se concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ( $p=0.000$ ).

Un estudio reciente realizado por Antonio et al. (2025) evaluó la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de pacientes post operadas de cesárea en el Hospital Naval de México. Mediante un diseño observacional, descriptivo y transversal, se aplicó la Escala de Satisfacción de Eriksen a 39 pacientes entre junio y agosto de 2024. Los resultados revelaron que el 97.4 % de las pacientes se clasificaron como “muy satisfechas” con el cuidado recibido. Sin embargo, el estudio identificó áreas de mejora, especialmente en la asistencia para actividades básicas (como bañarse, comer e ir al baño), la continuidad del cuidado por parte del mismo personal y la educación sobre autocuidado al alta. No se encontraron asociaciones significativas entre el nivel de satisfacción y las variables sociodemográficas. En conclusión, aunque la satisfacción global es alta, se recomienda fortalecer la atención en aspectos básicos y educativos para garantizar una atención integral y centrada en las necesidades de las pacientes

Menacho (2022) realizó un estudio en Chimbote para determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios hospitalizados en una institución de salud. Los resultados indicaron que el 87.1% de los usuarios percibieron una atención adecuada, mientras que el 12.9% la calificaron como regular. En cuanto a la satisfacción, el 91.4% de los usuarios manifestaron estar satisfechos y el 8.6% reportaron una satisfacción media. Se concluyó que existe una relación positiva moderada entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente, con una correlación de Spearman de 0.360 y un valor de  $p=0.002$ . (20).

Alván y Quiroz (2021) realizaron un estudio cuantitativo, transversal y descriptivo correlacional en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos para determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente. Se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: uno sobre la calidad de la atención de enfermería y otro sobre la satisfacción del paciente, con una muestra de 336 pacientes adultos (18-65 años). Los resultados mostraron que el 76.5 % de los pacientes calificaron la calidad de la atención de enfermería como buena, el 21.1 % como regular y el 2.4 % como mala. En relación con la satisfacción, el 76.2 % de los pacientes expresaron su satisfacción con la atención brindada por enfermería, mientras que el 23.8 % se mostraron insatisfechos. En conclusión, existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos.

Montalvo et al. (2020) realizaron un estudio en Puerto Maldonado para evaluar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en traumatología del Hospital Santa Rosa. De 154 pacientes, el 65.1 % calificó el servicio como regular y el 45.4 % reportó

satisfacción parcial. La correlación fue moderada, directa y significativa, subrayando la necesidad de mejorar la atención.

### **Antecedentes Locales**

Tello (2021), en Lima, llevó a cabo un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de la atención de enfermería. El estudio fue cuantitativo, de nivel aplicativo y de corte transversal. Se encuestó a 40 usuarios atendidos por enfermeros, de los cuales el 46.1 % reportaron un nivel de satisfacción medio, el 30.8 % un nivel de satisfacción alto, y el 23.1 % un nivel de satisfacción bajo. En cuanto a las diferentes dimensiones evaluadas, en la dimensión humana, el 43.2 % de los encuestados manifestaron un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el 48.7 % mostraron un nivel de satisfacción alto; y en la dimensión entorno, el 58.2 % presentaron un nivel de satisfacción alto. El estudio concluye que la mayoría de los usuarios reportaron un nivel de satisfacción medio respecto a la calidad de la atención brindada por los enfermeros.

### **Marco Conceptual**

La calidad de la atención en servicios de salud se refiere a la medida en que los servicios sanitarios dispensados a individuos y poblaciones mejoran los resultados de salud deseados y son coherentes con el conocimiento profesional actual. Este concepto multidimensional abarca varios dominios clave, incluyendo la seguridad del paciente (evitar daños), la efectividad (proporcionar servicios basados en la evidencia científica a quienes podrían beneficiarse y abstenerse de proporcionarlos a quienes probablemente no se beneficiarán), la centralidad en la persona (proporcionar una atención que responda a las preferencias, necesidades y valores individuales del paciente), la oportunidad (reducir esperas y retrasos perjudiciales), la eficiencia (evitar el despilfarro de equipos, suministros, ideas y energía), la equidad (proporcionar una atención que

no varíe en calidad debido a características personales como el género, la etnia, la localización geográfica y el nivel socioeconómico) y la integración (proporcionar una atención coordinada a través de los niveles y proveedores) (OMS, 2024).

### ***Calidad desde el Enfoque de Donabedian***

Santiago et al. (2020) sostiene según Avedis Donabedian la calidad de atención busca maximizar el bienestar del paciente considerando sus riesgos y beneficios. Donabedian establece un modelo tridimensional que incluye: la calidad absoluta (científica, técnica o profesional), la calidad individual (desde la perspectiva del paciente) y la calidad social (beneficio para la población y la comunidad). Es esencial mejorar la calidad y la confianza en la relación entre el paciente y la enfermera. Uno de los aportes más significativos de Donabedian es la concepción multidimensional de la calidad en salud, donde se consideran tres componentes fundamentales: estructura, procesos y resultados. Estos elementos son indispensables para definir conceptualmente la atención sanitaria y están estrechamente relacionados entre sí.

### ***Calidad del Cuidado de Enfermería***

La calidad de atención proporcionada por las enfermeras a los pacientes incluye diversos aspectos tales como la seguridad, eficacia, eficiencia, accesibilidad, equidad y satisfacción del paciente. Esta excelencia en el cuidado se fundamenta en la capacidad de obtener el máximo beneficio para el paciente, mientras se respetan sus valores y bienestar (Salazar, 2011).

La calidad de atención de enfermería se rige principalmente por las exigencias de la normativa vigente para que todos los recursos se movilicen para brindar un servicio excelente y responsable a los usuarios, para una práctica competente, sustentada en estándares y valores sociales, técnico-científicos, éticos y humanos (Espinosa et al., 2021).

**Características de la Calidad del Cuidado Enfermero.** La calidad del cuidado de enfermería se define por la combinación de habilidades técnicas para cumplir con los estándares y la eficiencia de la atención, junto con valores humanizados que priorizan el respeto a la vida y el cuidado integral. Esto incluye la evaluación y tratamiento de problemas de salud, integrando estándares técnicos y un enfoque humano.

En el área de emergencias, la atención de calidad debe ser oportuna, humanizada, personalizada, eficiente y continua (Santiago et al., 2020). El enfermero responsable debe:

Identificar las necesidades y tipo de cuidados requeridos. Evaluar la capacidad del paciente para el autocuidado y su tolerancia a las intervenciones. Considerar la autonomía del paciente y mantener un enfoque ético. Evaluar los resultados de la intervención y registrar las acciones realizadas correctamente.

**Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería.** La calidad de la atención sanitaria abarca diversos aspectos que deben ser evaluados considerando la interacción entre todos los participantes: el personal de enfermería, los usuarios internos y los pacientes, quienes son los usuarios externos que reciben la atención.

***Dimensión 1: Experiencia de los Pacientes con los Cuidados de Enfermería.*** La experiencia con los cuidados de enfermería, están referidas a la percepción subjetiva del paciente sobre el trato recibido durante la atención de la enfermera, considerando aspectos como la empatía, comunicación, respeto, respuesta a las necesidades, seguridad, y la atención oportuna; esta dimensión refleja cómo los pacientes vivencian el proceso de cuidado y permite valorar la calidad humana y técnica del cuidado recibido; y esta experiencia se construye a partir de los contactos directos con el personal de enfermería y está influenciada por factores emocionales,

relacionales y organizativos que impactan la forma en que el paciente evalúa su proceso de atención (Carrillo-González et al., 2020).

En ese mismo sentido, las experiencias con los cuidados de enfermería, es la comprensión, como el conocimiento de vivencias vividas u observadas en torno a su relación con las enfermeras, como las manifestadas de manera de aprobación o desaprobación, tales experiencias para algunos pueden ser un mal recordatorio del servicio hospitalario (Bruton et al., 2016).

***Dimensión 2: Satisfacción con los Cuidados de Enfermería.*** La satisfacción con los cuidados de enfermería se refiere al nivel de conformidad o agrado que manifiesta el paciente respecto al cuidado recibido, abarcando aspectos como la eficacia de la atención, la actitud del profesional, el cumplimiento de expectativas, la comunicación clara y la continuidad del cuidado; esta dimensión, está estrechamente relacionada con la percepción de calidad del servicio y la confianza en el personal de enfermería; además, la satisfacción que experimentan los pacientes, es un indicador clave en la evaluación de la calidad asistencial de parte del profesional de enfermería, ya que refleja el grado en que el cuidado recibido cumple con las necesidades, expectativas y valores personales del paciente (Uribe-Rodríguez et al., 2019).

Asimismo, la satisfacción con los cuidados de enfermería, es un indicador y predictor en la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, que permite valorar las condiciones y atenciones sanitarias de una forma íntegra y holística hacia el paciente, ya que el enfermero es el que representa el sistema de salud y tienen mayor contacto hospitalario y de ellos se percibe el trato brindado (Collantes-Delgado & Clavo-Pérez, 2021).

### *Satisfacción de los Usuarios*

La satisfacción de los usuarios en servicios de salud se refiere a la evaluación subjetiva que realiza una persona sobre la atención sanitaria recibida, contrastándola con sus expectativas previas, necesidades y valores individuales. Este constructo multidimensional no solo abarca la percepción de la efectividad técnica del cuidado, sino también aspectos cruciales de la experiencia del paciente, tales como la calidad de la comunicación con los profesionales de la salud, la empatía y el trato recibido, la accesibilidad y oportunidad de los servicios, la comodidad del entorno físico, y el grado en que se respetan sus decisiones y autonomía. Por lo tanto, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental de la calidad de la atención y de la capacidad del sistema de salud para responder de manera centrada en la persona (OMS; 2022).

La satisfacción del paciente está vinculada a la calidad de los servicios prestados y a la percepción individual del usuario. Este fenómeno implica elementos como la comunicación, la actitud del profesional, la competencia técnica y la percepción subjetiva del paciente. Además, la satisfacción del paciente se relaciona con su perspectiva sobre la práctica de enfermería e incluye factores administrativos, técnicos y profesionales, así como los resultados del tratamiento. Cuando la percepción del paciente es positiva, se convierte en un indicador de calidad que favorece la competitividad y fomenta la demanda de los servicios ofrecidos (Roper et al., 2022).

La teoría de Madeleine Leininger ofrece un marco teórico significativo para la práctica de enfermería, integrando perspectivas cualitativas y cuantitativas con el objetivo de mejorar la satisfacción en el cuidado cultural en diversos contextos de atención en salud. Sus premisas se apoyan en contenidos trascendentales que continúan siendo relevantes en la era posmoderna (Arias et al., 2021). Su modelo es fundamental para la práctica de enfermería, abarcando tanto los niveles de atención de salud como el tipo de cuidado proporcionado. Esto se complementa

con lo expuesto por Arias et al. (2021), quienes indican que la satisfacción del paciente es el punto de partida para una interacción efectiva, dado que los usuarios están predispuestos por distintos comportamientos y actitudes. Esta situación afecta la interacción entre el personal de atención. No obstante, los autores también señalan que la conducta de los usuarios no es el único factor determinante en la satisfacción; otros aspectos como el entorno, la duración del proceso de recuperación y factores tanto tangibles como intangibles también influyen significativamente.

**Dimensiones de Satisfacción.** La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, publicada por el Ministerio de Salud, describe las siguientes dimensiones:

**Fiabilidad.** Es la capacidad para cumplir de manera exitosa con los servicios ofrecidos, incluyendo el cumplimiento del horario, la atención adecuada, la correcta programación de citas, y la orientación al usuario.

**Capacidad de Respuesta.** Se refiere a proporcionar atención oportuna y rápida ante una demanda, asegurando una respuesta de calidad en un tiempo aceptable.

**Seguridad.** Se define como la confianza que se genera en el usuario por parte del profesional que brinda la atención, demostrando privacidad, conocimiento, habilidad para comunicarse. Esto incluye el conocimiento y cortesía de los empleados, así como su capacidad para transmitir seguridad y confianza a los clientes.

**Empatía.** La empatía es la capacidad de comprender y atender las necesidades del usuario, proporcionando una atención personalizada y poniéndose en el lugar de otra persona. Esta habilidad demuestra el interés y el nivel de atención dedicados (Rodríguez & Arévalo, 2023).

*Aspectos Tangibles.* Se refieren a la apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, el personal, los equipos, las instalaciones, el material de comunicación, la limpieza y el confort, que son percibidos por los pacientes de la entidad que proporciona la atención de salud.

### **Base Teórica**

El cuidado de enfermería ha sido definido por diversos teóricos y filósofos. Florence Nightingale fue una pionera en la enfermería moderna, delineando los primeros cuidados de enfermería y contribuyendo al desarrollo de la profesión mediante investigaciones científicas basadas en evidencias. En la década de 1950, Madeleine Leininger defendió la idea de que el cuidado es una necesidad humana esencial y consideró el cuidado como la esencia de la enfermería, apoyado en una relación de interacción humana y social que caracteriza su naturaleza (Oliva et al., 2022).

Es pertinente incorporar al estudio la Teoría de las Necesidades Humanas de Henderson V., quien clasifica el cuidado enfermero como esencial, involucrando tanto al paciente como a la enfermera. Esta teoría contempla a la enfermera como cuidadora de personas sanas o enfermas, ejecutando actividades que contribuyen a conservar la salud o promover su recuperación, así como proporcionando una muerte apacible y tranquila. El usuario podría asumir estas actividades por propia iniciativa si dispusiera de la fuerza necesaria y de los conocimientos indispensables, lo cual le ayudaría a lograr absoluta independencia en el menor tiempo posible (Alligood, 2013).

### **Definición de Términos**

**Cuidado de Enfermería.** Se basa en una relación terapéutica entre el paciente y el personal de salud, y el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la enfermera al paciente para satisfacer sus necesidades (Julca & Guzmán, 2024).

Satisfacción del usuario. Es un indicador crucial de la calidad de atención de enfermería. Evaluar el nivel de satisfacción permite identificar áreas de mejora y consolidar las fortalezas en el estado anímico del paciente durante todo el proceso de cuidado proporcionado por el personal de enfermería. La satisfacción del paciente se considera un resultado esencial de los servicios de enfermería y se utiliza comúnmente como indicador de la calidad del cuidado (Ulloa et al., 2021).

Usuario. Es la persona que recibe servicios o atención por parte del personal de salud en los distintos niveles de atención.

Enfermería. La enfermería integra el arte y la ciencia del cuidado y se enfoca en la protección, promoción y optimización de la salud y el funcionamiento humano; la prevención de enfermedades y lesiones; la facilitación de la curación; y el alivio del sufrimiento a través de la presencia compasiva. La enfermería es el diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas y la abogacía en el cuidado de individuos, familias, grupos, comunidades y poblaciones en reconocimiento de la conexión de toda la humanidad (American Nurses Association [ANA], 2021).

## **Metodología**

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

El estudio se llevará a cabo en el servicio de emergencias de un Hospital Nacional del MINSA, ubicado en la ciudad de Lima. Este hospital atiende a un promedio de 200 pacientes diarios y dispone de 80 camas de hospitalización para pacientes en estado crítico que requieren atención urgente y de emergencia. La ejecución del proyecto se desarrollará durante los meses de agosto a diciembre de 2025.

### **Población y Muestra**

#### ***Población***

La población del estudio estará conformada por todos los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital en estudio, durante los meses de agosto a octubre de 2025. Se estima que el total de pacientes será aproximadamente de 150.

#### ***Muestra***

La muestra estará compuesta por 108 pacientes atendidos en el servicio de emergencias del hospital en estudio, durante los meses de agosto a diciembre de 2025, determinado mediante el muestreo probabilístico de aleatorio simple, para lo cual se utilizó la fórmula para poblaciones finitas.

#### **Criterios de Inclusión.**

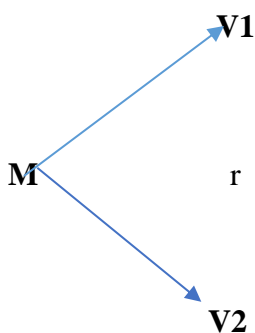
- ✓ Usuarios mayores de 18 años y menores de 65 años.
- ✓ Pacientes de ambos sexos que sean hispanohablantes.
- ✓ Usuarios con una permanencia superior a 24 horas en el servicio, lúcidos y orientados.
- ✓ Usuarios que consientan participar en el estudio.

### **Criterios de Exclusión.**

- ✓ Usuarios menores de 18 años y mayores de 65 años
- ✓ Pacientes con dificultades para comunicarse
- ✓ Pacientes con una permanencia menor a 24 horas
- ✓ Pacientes que rechacen participar en el estudio
- ✓ Pacientes con alguna discapacidad psiquiátrica

### **Tipo y Diseño de Investigación**

Esta investigación se clasifica como descriptiva, correlacional y de corte transversal. Es descriptiva porque especifica las características de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de estos cuidados proporcionados por el personal de enfermería. Se considera correlacional ya que se establecerá la relación existente entre ambas variables. Además, es de corte transversal dado que el registro de datos se realizará en un único periodo de tiempo y lugar definido. Finalmente, presenta un diseño no experimental, puesto que no se manipularán las variables para modificar sus efectos (Hernández, 2018).



Donde M = Pacientes del área de emergencia

V1 = Nivel de Calidad de Cuidados enfermero

V2 = Satisfacción del paciente

r = Relación entre variables

**Formulación de Hipótesis**

Hi: Existe una relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencias de un hospital público de Lima en 2025.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencias de un hospital público de Lima en 2025.

**Identificación de Variables**

V x = Calidad del cuidado enfermero

V y = Satisfacción del paciente

### Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Cuidado enfermero	Es una serie de acciones tanto técnicas como humanas, que realizan las instituciones de salud desde una perspectiva técnica y humana en el proceso de enfermería, para garantizar la seguridad, efectividad, eficiencia y satisfacción del usuario (OMS, 2024).	La variable Calidad del Cuidado de Enfermería será medida mediante el instrumento CUCACE, el cual evalúa la percepción del paciente atendido en emergencia respecto a los cuidados recibidos por el personal de enfermería. Este instrumento está estructurado en dos dimensiones: Experiencias con el cuidado y Satisfacción con el cuidado. La valoración final será: Niveles: Calidad inadecuada, Calidad adecuada y calidad Muy adecuada.	D-1: Experiencia con el cuidado  D-2: Satisfacción con el cuidado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilidad de relación</li> <li>• Favoritismo</li> <li>• Información insuficiente</li> <li>• Desentendimiento</li> <li>• Proporción de tiempo</li> <li>• Olvido de pedidos</li> <li>• Reserva</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Tiempo que acompaña</li> <li>• Capacitación</li> <li>• Acogida</li> <li>• Información suficiente</li> <li>• Tipo de información</li> <li>• Trato humano</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20 21,22,23,24 25,26  27,28,29,30 31,32,33,34, 35,36,37,38, 39,40,41,42, 43,44,45	Cuantitativa Ordinal
Nivel satisfacción del usuario	Es una serie de procesos cognitivos que se originan en el servicio y se compara	Esta variable se medirá con el cuestionario SERVQUAL modificado (Rodríguez, 2023), el	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del personal</li> </ul>	1,2 y 3	Cuantitativa Ordinal

<p>la percepción recibida con las experiencias pasadas, sumado a sus necesidades (OMS, 2022).</p>	<p>cual contiene 22 ítems. Este instrumento evalúa la satisfacción a través de cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles. Los ítems se valoran en una escala tipo Likert de 5 puntos (donde 1=Muy insatisfecho a 5=Muy satisfecho).</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	<p>4,5,6 y 7</p>
		<p>Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	<p>8,9,10 y 11</p>
		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> </ul>	<p>12,13,14,15 16 y 17</p>
	<p>niveles basados en el puntaje total: Insatisfecho (puntajes menores a 62) y Satisfecho (puntajes mayores a 63).</p>	<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Tolerancia</li> </ul>	<p>18,19,20,21 y 22</p>

---

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

Para la recolección de datos de la presente investigación, se empleará como técnica la encuesta, la cual se administrará mediante dos cuestionarios diseñados para medir las variables de estudio: calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente.

### ***Instrumento para la Calidad del Cuidado Enfermero***

**Nombre del Instrumento.** Cuestionario para medir la Calidad de Cuidado del Enfermero

En el presente estudio, se utilizará el cuestionario “Calidad de atención de enfermería” o Nursing Care Quality Questionary (CUCACE), esta herramienta de recolección de datos fue creado en Escocia (Alonso et al., 2005); el cuestionario CUCACE, es un instrumento de reconocida y aceptación por la comunidad científica, por la traducción y adaptación a diferentes culturas e idiomas del mundo; el CUCACE, es destacado por sus excelentes propiedades psicométricas por su validez y confiabilidad, por poseer buenos coeficientes; este cuestionario comprende 45 ítems o reactivos, divididos en 2 dimensiones: Experiencia con los cuidados de enfermería (26 ítems) y satisfacción con los cuidados de enfermería (19 ítems); las calificaciones: respecto a las experiencias será evaluado mediante la escala Likert de 5 alternativas que van desde (1= Muy en desacuerdo a 5= Muy de acuerdo); respecto a la satisfacción su valoración será mediante 5 alternativas de escala Likert (1=Muy insatisfecho a 5=Muy satisfecho) (Manrique et al., 2021); el puntaje global del cuestionario es 225 puntos y los valores finales estarán clasificados en niveles: Calidad del cuidado inadecuado (45 a 105 puntos); Calidad del cuidado adecuado ( 106 a 165 puntos) y Calidad del cuidado Muy adecuado (166 a 225) puntos. El instrumento en el Perú ha sido utilizado en diversos estudios: Becerra Ureta, Nilda Marleni y Melgarejo Solano, Betty Gladys, estudio realizado en Lima, en el 2021

(Becerra y Melgarejo, 2021); Yuen Brandon Condori Ocsa y Edgar Joel Gilapa Jove, estudio realizado en Puno, en el 2024 y publicado en el 2025 (Condori & Gilapa, 2025).

**Validez.** El Cuestionario CUCACE, ha sido validado por Becerra y Melgarejo (2021), para su investigación y para el cálculo fueron convocados en la participación de 5 jueces expertos, el resultado final de valoración de los jueces fue de 88,2% lo cual se interpreta como buena; la validez estadística se desarrolló mediante las pruebas de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), esta prueba es una medida estadística que evalúa la adecuación de los datos para el análisis factorial exploratorio; en esta caso el valor fue 0,960 ( $KMO > 0,5$ ) y la prueba de Esfericidad de Bartlett cuyo valor fue de 0,000 ( $P < 0,001$ ); además se utilizó el método Varimax para la rotación de componentes; por lo tanto el instrumento es válido para su aplicación. Igualmente, el Cuestionario CUCACE, fue valido en Colombia por (Manrique et al., 2021).

**Confiabilidad.** La confiabilidad fue desarrollada a través de la prueba del Alpha de Cronbach, cuyo valor fue 0,978 ( $\alpha > 0,8$ ), interpretándose como fiable (Becerra & Melgarejo, 2021).

Además, para el presente caso, se realizó una prueba piloto aplicado a 20 pacientes de alta del servicio de emergencias de un hospital distinto al de la ejecución del estudio, como resultado se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,968 de coeficiente de fiabilidad.

### ***Instrumento 2: Para el Nivel de Satisfacción del Usuario***

**Nombre del Instrumento.** Cuestionario SERVQUAL modificado.

La encuesta SERVQUAL, fue diseñada por Parasuraman et al. (1988), y validada y aceptada en diferentes países, por su validez y confiabilidad, es la herramienta multidimensional más aceptada y utilizada para medir la calidad de atención mediante la satisfacción de los

usuarios en los servicios de emergencias; en el Perú, la encuesta SERVQUAL, ha sido ampliamente utilizada: Valeria Rovere Herrera y Dinora Rebolledo Malpica en el 2021; Arias y Córdova (2021); la encuesta de satisfacción del usuario, requiere de una serie de propiedades psicométricas que garanticen su fiabilidad y validez (Cabello y Chirinos, 2012). en ese contexto, es preciso prescindir con encuestas validadas y confiables y a la vez de fácil aplicación para evaluar el nivel de satisfacción (Sihuín-Tapia et al., 2015).

- **Adaptación Peruana.** Además, fue realizada por Rojas (2021) y modificado por Rodríguez (2023).
- **Objetivo.** Medir la satisfacción del paciente.
- **Estructura.** Conformado por 22 ítems.

**Dimensiones.** Fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad; empatía y aspectos tangibles.

**Escala de Valoración de Ítems.** Cada ítem se responde eligiendo una alternativa numerada del 1 al 5: “Muy satisfecho” (5 puntos), “satisfecho” (4 puntos), “Ni satisfecho / ni insatisfecho” (3 puntos), “Insatisfecho” (2 puntos), “Muy insatisfecho” (1 punto).

- **Rango de puntaje total:** El rango de puntaje total posible es de 22 a 110 puntos.

**Niveles de satisfacción (Valoración final):** Nivel bajo de satisfacción: (22 – 51 puntos); Nivel medio de satisfacción: (52 – 81 puntos) y Nivel alto de satisfacción: (82 – 110 puntos)

**Validez.** Según los autores para la validación fue realizado mediante el Juicio de 5 expertos con demostrada capacidad y experiencia en el tema para calificar la pertinencia y claridad de las preguntas; además, fue utilizado el análisis factorial exploratorio por componentes principales, seguido de rotación Varimax; igualmente la comprobación de los supuestos de aplicación del análisis factorial exploratorio, mediante el índice de Kaiser-Meyer-

Olkin (KMO) y la Prueba de Esfericidad de Bartlett; el test de comprensibilidad de los ítems en emergencias fue de 9,7 (Cabello & Chirinos, 2012).

Por lo tanto, la validación del constructo, evidenció una medida de adecuación del análisis factorial exploratorio mediante el Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,957 en emergencias; la Prueba de esfericidad de Bartlett demostró un valor significativo de ( $p < 0,001$ ); además las dimensiones de la calidad mediante la satisfacción del paciente: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles; explicaron el 92,5 de la varianza de los 22 reactivos de la encuesta (Cabello & Chirinos, 2012).

Igualmente, la Validación fue realizada por Yrene Rojas en el 2021, en donde la validez del instrumento se estableció mediante el procedimiento de juicio de expertos. En este proceso participaron tres profesionales de la salud, quienes poseían el grado académico de Magíster en Educación Universitaria. Estos expertos evaluaron el instrumento y, posteriormente, se realizó un análisis de los datos obtenidos de esta evaluación mediante la prueba de concordancia y la prueba binomial. El resultado de este análisis arrojó un valor de 0.79. Con base en este valor, se consideró que el instrumento de investigación era válido para su aplicación en el estudio (Rojas, 2021).

**Confiabilidad.** Para determinar la consistencia interna del cuestionario y la confiabilidad, mediante la aplicación de una muestra no probabilística de 384 usuarios del área de emergencias, el resultado del Alfa de Cronbach mostró un valor de 0,980 índice de confiabilidad para emergencia (Cabello y Chirinos, 2012).

Además, según Yrene Rojas en el 2021, para la confiabilidad del cuestionario fue determinada a través de una prueba estadística de Alfa de Cronbach. Este análisis se realizó con el propósito de evaluar la consistencia interna del instrumento, es decir, el grado en que sus ítems

miden el mismo constructo; el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,807. De acuerdo con los criterios psicométricos usuales, este valor indica que el instrumento posee una buena confiabilidad, lo que significa que es consistente y fiable para su aplicación en la medición de la satisfacción del paciente en el contexto de la investigación (Rojas, 2021).

Para el presente estudio, la confiabilidad del instrumento se realizó mediante la aplicación de una prueba piloto a 20 usuarios de la salud el área de emergencias de otra institución de salud, similar a las características de las participantes del hospital en estudio, resultado obteniendo un Alfa de Cronbach de 0,954

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

El estudio de investigación se llevará a cabo con el correspondiente permiso por parte de la dirección del hospital. Una vez obtenida la autorización y aprobación, se coordinará con la Jefa del Departamento de Enfermería para acceder al servicio y proceder con la aplicación de las encuestas pertinentes. La administración del instrumento se efectuará a cada uno de los usuarios seleccionados previamente, luego de explicarles el objetivo del estudio y obtener su firma en el consentimiento informado. El tiempo estimado para la aplicación será de 10 a 15 minutos, durante los cuales el investigador permanecerá junto al participante, asegurando una ejecución sin apresuramientos.

### **Procesamiento y Análisis de Datos**

El análisis de los datos se llevará a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS versión 21 para WINDOWS. Los resultados serán presentados en tablas de una y doble entrada, tanto en formato numérico como porcentual. Para evaluar la relación entre las variables estudiadas, se empleará la prueba Chi-cuadrado ( $X^2$ ) con un nivel de significancia del 5%, considerándose evidencia adecuada de significación estadística cuando  $p > 0.05$ .

## **Consideraciones Éticas**

En la presente investigación, se garantizará el principio de autonomía mediante la obtención del consentimiento informado de cada participante. Antes de la aplicación de cualquier instrumento, se explicará verbalmente y/o por escrito a cada individuo los objetivos del estudio, los procedimientos involucrados, los posibles beneficios y riesgos (aunque mínimos en este caso), el carácter voluntario de su participación y su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias. Se les asegurará la confidencialidad y el anonimato de sus respuestas. Solo después de que los participantes manifiesten su comprensión y acuerdo voluntario, se procederá con la recolección de datos, lo cual se documentará mediante la firma de un formulario de consentimiento informado.

El informe Belmont plantea tres principios básicos (Lema, 2023):

**Respeto a las personas:** Protege la autonomía de todas las personas mediante el trato con cortesía, respeto y considerando el consentimiento informado.

**Beneficencia:** Establece que las personas deben ser tratadas de manera ética respetando sus decisiones, protegiéndolas de daños y asegurando su bienestar.

**Justicia:** Usa procedimientos razonables, no explotadores y bien considerados, con un valor de utilidad social y acceso a intervenciones útiles sin discriminación.

## Administración del Proyecto de Investigación

### Cronograma

Actividades	2025									
	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Búsqueda de información y antecedentes										
Objetivos, Justificación y marco conceptual										
Elaboración marco metodológico										
Instrumentos y Prueba piloto										
Aprobación del Proyecto										
Recolección de datos										
Procesamiento de datos										
Discusión de resultados										
Conclusiones y recomendaciones y revisión final del informe										
Sustentación del informe final										

**Presupuesto**

DENOMINACION	Cantidad	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>1. RECURSOS MATERIALES</b>			
■ Papel bond tamaño A-4 80gr.	03 de 1 Millar	15.00	45.00
■ Lapiceros	16 Unid	0.50	8.00
■ Perforador	01 Unid.	15.00	15.00
■ Engrapador	01 unid.	20.00	40.00
■ Grapas	03 cajas	7.00	20.00
<b>2. RECURSOS HUMANOS</b>			
■ Pasajes Y refrigerio		9.00	1080.00
■ Asesoramiento (Estadístico y lingüístico)		1,500.00	1,500.00
<b>3. COMUNICACIONES</b>			
■ Internet		1.00	100.00
■ Llamadas telefónicas		50.00	150.00
■ Impresiones		0.10	150.00
■ Fotocopias		0.10	100.00
■ Fotografías		0.50	25.00
<b>5. EQUIPOS y otros</b>			
■ USB		60.00	120.00
<b>TOTAL</b>			<b>3,383.00</b>

## Referencias

- Alligood, M. R. (Ed.). (2013). *Nursing theory: Utilization & application* (Fifth edition). Elsevier Mosby.
- Alonso, R., Blanco-Ramos, MA. & Gayos, P. (2005). Validación de un cuestionario de calidad de cuidados de enfermería. *Revista de Calidad asistencial. ISSN 1134-282X. Vol. 20, N° 5. P. 246-250.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1251591>
- Alván Mori, G. C., & Quiroz Murrieta, L. L. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital Apoyo Iquitos—2020.* Universidad Científica del Perú.
- American Nurses Association (Silver Spring, Maryland) (Ed.). (2021). *Nursing: Scope and standards of practice* (4th edition). American Nurses Association.
- Antonio, L. Y., Rivera, Z. L., & López, L. Z. (2025). Nivel de Satisfacción con el Cuidado de Enfermería en Pacientes post Operadas de Cesárea en Hospital Naval de México. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 5327-5344.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v9i1.16221](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16221)
- Arias, J. A. A., González, J. M. C., & de Aparicio, C. X. P. (2021). Transculturalidad y rol de enfermería en atención primaria de salud. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 5(1), 97-103.
- Arias Sueldo, Y. K., & Cordova Borda, M. E. (2021). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del hospital nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima-2021.* Universidad Autónoma de Ica.

- Attree, M. (2001). Patients' and relatives' experiences and perspectives of 'Good' and 'Not so Good' quality care. *Journal of Advanced Nursing*, 33(4), 456-466.  
<https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.2001.01689.x>
- Bruton J, Norton C, Smyth N, Ward H, Day S. (2016). Nurse handover: Patient and staff experiences. *British Journal of Nursing*: 25(7):386-393. Available from:  
[https://core.ac.uk/reader/45317768?utm\\_source=linkout](https://core.ac.uk/reader/45317768?utm_source=linkout)
- Carrillo-González, G. M., Rivas-Ruíz, R., Rodríguez-García, M. D. C., & Mora-Peña, R. (2020). Validación de un cuestionario sobre la calidad del cuidado de enfermería percibido: CUCACE. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 28, e3335.  
<https://doi.org/10.1590/1518-8345.3814.3335>
- Collantes Delgado, D., & Clavo Pérez, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. *FACSalud UNEMI*, 4(7), 11-22. Available from:  
<http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217/1152>
- Del Rocío-Menéndez, T., Patricia-Panunzio, A., Anzules-Guerra, J. B., Veliz-Zevallos, I. J., & Delgado-Janumis, D. A. (2020). Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 1304-1311.
- Espinosa, A., Arteaga, G., & Elers, Y. (2021). Arte y ética como dimensiones del cuidado de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000300019&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000300019&script=sci_arttext)
- Fernández, V., & Servan, B. (2021). *Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del usuario adulto mayor del servicio de medicina, Hospital María Auxiliadora 2020*. Universidad César Vallejo.

- Fernández-Martín, L. C., Iglesias-de-Sena, H., Fombellida-Velasco, C., Vicente-Torres, I., Alonso-Sardón, M., & Canelo, J. M. (2016). Satisfacción del paciente como indicador de calidad en salud mental. *Revista de calidad asistencial*, 31(5), 254-261.
- Fernández-Silva, C. A., Mansilla-Cordeiro, E. J., Aravena Flores, A., Antiñirre Mansilla, B., & Garcés Saavedra, M. I. (2022). Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1).  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062022000101201&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062022000101201&script=sci_arttext)
- Hernández, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill México.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F. J., & Bendezu-Quispe, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 36, 620-628.
- James, A. H. (with Stanley, D.). (2024). *Notes on... Nursing Leadership* (1st ed). John Wiley & Sons, Incorporated.
- Julca, M. O., & Guzmán, M. (2024). Cuidado humanizado del profesional de enfermería relacionado con principios bioéticos en pacientes del hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022. *Apuntes de Bioética*, 7(1), 70-86.  
<https://doi.org/10.35383/apuntes.v7i1.1078>
- Kleeberg, K. E., & Méndez, L. M. (2021). *Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA- Jesús María, 2021*. Universidad César Vallejo.

- Lema, E. (2023). Retos éticos para el investigador en la productividad científica médica. *Gaceta médica de México*, 159(3), 276-277.
- Manrique F, Macia M, Herrera G, Cifuentes J, González V. (2021). Quality of Nursing Care Questionnaire (CUCACE): Validity and reliability in Colombia. *Rev. Public Health*. [revista en Internet]; 23(4): 1-6. Disponible en:  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v23n4/0124-0064-rsap-23-04-e201.pdf>
- Masías Colona, N., & Remuzgo Suarez, R. (2021). *Calidad percibida del cuidado humanizado del profesional de Enfermería en la Unidad de Recuperación Post Anestésica del Hospital Santa Rosa II-2 Piura*. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Menacho Carbajal, K. N. (2022). *Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente hospitalizado en una institución de salud—Chimbote 2021*. Universidad San Pedro.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Oliva, J., Fornaris, K., Lezcano, Y., & Suárez, D. (2022). Referentes teóricos que sustentan la actuación de Enfermería en el cuidado a pacientes con cáncer. *Revista cubana de enfermería*, 38(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000100019&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192022000100019&script=sci_arttext)
- Rodríguez, R. M. (2023). *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023*. Universidad Norbert Wiener.

- Rodríguez, R. M. R., & Arévalo, R. A. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059.
- Rojas, Y. (2021). *Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021*. Universidad Interamericana.
- Ropero, A. M. R., Maldonado, M. L. M., Cortina, N. M. C., Paternina, C. D. P., Pérez, M. P. P., & Solano, Y. N. S. (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://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
- Rosales, G. M. (2017). *Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, 2016*. Universidad César Vallejo.
- Rovere, V. H., Rebolledo, D. M. (2021). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del servicio de emergencia del centro tipo C Rioverde Distrito 08D06. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*. 5(2). 48-61.  
<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240/427>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez-González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000200003&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-60942020000200003&script=sci_arttext)

- Salazar, Á. M. (2011). Tendencias internacionales del cuidado de Enfermería. *Investigación y educación en Enfermería*, 29(2), 294-304.
- Santiago, A. D., Jiménez, E. A., Pérez, M., & Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y enfermería*, 26. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532020000100219&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=s0717-95532020000100219&script=sci_arttext)
- Saturno-Hernández, P. J., Poblano-Verástegui, O., Flores-Hernández, S., Ángel-García, D., Villagrán-Muñoz, V. M., Halley-Castillo, M. E., & Delgado-Sánchez, V. (2019). Indicadores de calidad de la atención a neonatos con patologías seleccionadas: Estudio piloto. *salud pública de méxico*, 61(1), 35-45.
- Sihuín-Tapia, E.Y., Gómez-Quispe, O. E., y Ibáñez-Quispe, V. (2015). Satisfacción de Usuarios Hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú. *Revista Peruana Med. Exp. Salud Publica*. 32(2):299-302. <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2015.v32n2/299-302/es>
- Tello Marreros, W. R. (2021). *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ulloa, I. M., Valbuena, L. D., & Camargo, F. A. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: Experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>
- Uribe-Rodríguez, A. F., Ramírez-Roa, J. G., & Gómez-Medina, L. C. (2019). Satisfacción del paciente como indicador de calidad en los servicios de salud: revisión narrativa. *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(1), 76-88. <https://doi.org/10.22463/17949831.2161>

Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. de J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2021).

Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería,

Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de enfermería*, 37(4).

<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/>

Yeo, M., Moorhouse, A., Khan, P., & Rodney, P. (2020). *Concepts and Cases in Nursing*

*Ethics—Fourth Edition*. Broadview Press.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sTbEDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA5&dq=Concepts+and+Cases+in+Nursing+Ethics&ots=U1EtluYc98&sig=HgKTT0Tc96hjh5P18h55cqBHQJ4>

## Apéndices

### Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

#### Variable 1: Calidad del cuidado enfermero

Estimados Sra.(Sr.), las Licenciadas en Enfermería **Ángela Patricia Simeón Carrasco y Flor Hermila Vargas Correa** solicitamos amablemente su colaboración para responder los siguientes ítems. Esta información es fundamental para el desarrollo de nuestra tesis titulada **“Calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital de Lima 2025”**. Les agradeceríamos marcar con una “x” en el recuadro que mejor refleje su opinión. Les recordamos que sus respuestas serán completamente anónimas.

#### I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:

1. **Edad:** \_\_\_\_\_
2. **Sexo:** Femenino (  ); Masculino (  )
3. **Procedencia:** Costa (  ), Sierra (  ), Selva (  ), Extranjero(a) (  )

#### II. DATOS ESPECÍFICOS:

##### Experiencia con los cuidados de enfermería

1	=	Totalmente en desacuerdo
2	=	Muy en desacuerdo
3	=	Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo
4	=	Muy de acuerdo
5	=	Totalmente de acuerdo

N°	Dimensión: Experiencia con el cuidado Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Era fácil relacionarse con las enfermeras.					
2	Las enfermeras favorecían a unos enfermos sobre otros.					
3	Las enfermeras no me informaban suficientemente sobre mi tratamiento					

4	Las enfermeras se despreocupaban fácilmente					
5	Las enfermeras tardaban mucho tiempo en llegar cuando se les llamaba					
6	Las enfermeras me daban información solo cuando yo lo necesitaba.					
7	Las enfermeras no parecían saber lo que yo estaba padeciendo					
8	Las enfermeras apagaban las luces demasiado tarde por la noche.					
9	Las enfermeras me mandan hacer cosas antes de estar preparado.					
10	A pesar de lo ocupadas que estaban las enfermeras, ellas buscaban tiempo para mí.					
11	Yo veía a las enfermeras como amigas.					
12	Las enfermeras pasaban tiempo apoyando a los pacientes que se encontraban mal.					
13	Las enfermeras me visitaban regularmente para asegurarse de que estaba bien.					
14	Las enfermeras permitían que la situación las desbordase.					
15	Las enfermeras no tenían interés en mí como persona.					
16	Las enfermeras me explicaron lo que me estaba pasando.					
17	Las enfermeras me explicaban lo que me iban hacerme antes de hacerlo.					
18	Las enfermeras le decían al siguiente turno lo que estaba pasando con mis cuidados.					
19	Las enfermeras sabían que hacer sin depender de los médicos.					
20	Las enfermeras solían irse y olvidar lo que le pedían los pacientes.					
21	Las enfermeras se aseguraban de que los pacientes tuvieran discreción o reserva cuando lo necesitaban.					
22	Las enfermeras tenían tiempo para sentarse y hablar conmigo.					
23	Los médicos y las enfermeras trabajaban juntos como un equipo.					
24	Las enfermeras no parecían saber lo que sus compañeras estaban haciendo.					
25	Las enfermeras sabían lo mejor que hacer en cada momento.					
26	Había un buen ambiente en el servicio gracias a las enfermeras.					

**Dimensión 2: Satisfacción con los cuidados de enfermería**

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho / Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Nº	Dimensión: Satisfacción con el cuidado Ítems	1	2	3	4	5
27	La cantidad de tiempo que las enfermeras pasaban con usted.					
28	La capacitación de las enfermeras para hacer bien su trabajo.					
29	Había siempre una enfermera cerca de usted cuando lo necesitaba.					
30	El número de enfermeras que conocían sus cuidados.					
31	La rapidez con la que acudían las enfermeras cuando las llamaba.					
32	La manera en que las enfermeras le hacían sentir como en casa					
33	La cantidad de información que las enfermeras le daban acerca de su situación y tratamiento.					
34	La frecuencia de visitas de las enfermeras para comprobar que se encontraba bien.					
35	La amabilidad impartida por parte de las enfermeras.					
36	La manera en que las enfermeras le explicaban las cosas.					
37	La forma como las enfermeras informaba a su familia.					
38	El modo de hacer su trabajo de las enfermeras.					
39	El tipo de información que las enfermeras que le proporcionaron acerca de su situación y tratamiento.					
40	El trato que recibió de las enfermeras como persona.					
41	La forma como las enfermeras escuchaban sus preocupaciones.					
42	La cantidad de libertad que le fue permitida en la sala de emergencias.					
43	La disponibilidad de las enfermeras a responder a sus inquietudes o necesidades.					
44	El grado de intimidad que le proporcionaron las enfermeras.					
45	La toma consciencia de las enfermeras sobre sus necesidades.					

## Variable 2: Satisfacción del usuario (Paciente)

### Escala y valores

1	=	Muy insatisfecho
2	=	Insatisfecho
3	=	Ni satisfecho / ni insatisfecho
4	=	Satisfecho
5	=	Muy satisfecho

Con base en lo señalado, sírvase responder a las siguientes interrogantes.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fiabilidad</b>						
1	¿El personal de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención en servicio de emergencias?					
2	¿El personal de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención en el servicio de emergencias?					
3	¿El personal de enfermería respetó el orden de llegada de cada paciente durante su atención en emergencias?					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
4	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno en el servicio de emergencias?					
5	¿El personal de enfermería del servicio de emergencias les respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
6	¿El personal de enfermería en el servicio de emergencias le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
7	¿El personal de enfermería en el servicio de emergencias le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
<b>Dimensión 3: Seguridad</b>						
8	¿El personal de enfermería del servicio de emergencias supo explicarle cuáles serían los cuidados que debe de tener por su salud?					
9	¿El personal en enfermería del servicio de emergencias les respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería del servicio de emergencias le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					

11	¿El personal de enfermería en emergencias le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?						
<b>Dimensión 4: Empatía</b>							
12	¿El personal de enfermería y servicio de emergencias se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?						
13	¿El personal de enfermería en servicio de emergencias fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?						
14	¿El personal de enfermería en servicio de emergencias le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?						
15	¿El personal de enfermería en servicio de emergencias lo escuchó cuando usted mostró sus sentimientos a causa de su dolencia?						
16	¿El personal en enfermería en servicio de emergencias lo demostró paciencia en el tiempo de la atención?						
17	¿El personal en enfermería en servicio de emergencias fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?						
<b>Dimensión 5: Aspectos tangibles</b>							
18	¿El personal de enfermería en servicio de emergencias le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar)						
19	¿El personal de enfermería en servicio de emergencias lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?						
20	¿El personal de enfermería en servicio de emergencias lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?						
21	¿El personal de enfermería en el servicio de emergencias lo atendió en un ambiente con buena iluminación?						
22	¿El personal de enfermería en el servicio de emergencias le proporcionó información suficiente para que continúe su tratamiento en su casa?						

Fuente: Rojas (2021)

## Apéndice B: Validez de instrumentos

### Validez del cuestionario: “Calidad del cuidado del enfermero” (CUCACE)

#### Resultado de la Evaluación del juicio de expertos, según los criterios

Profesionales	Congruencia de ítems	Amplitud de contenido	Redacción de los ítems	Claridad y precisión	Pertinencia	Resultado
Especialista 1	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Especialista 2	85%	85%	90%	85%	85%	86%
Especialista 3	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Especialista 4	90%	90%	90%	90%	90%	90%
Especialista 5	85%	85%	85%	85%	85%	85%
Resultado final						89,3%

Fuente: Becerra y Melgarejo (2021)

La validez de contenido del instrumento fue de 89,3%, dicho resultado, de acuerdo con los parámetros, se puede interpretar como nivel de validez bueno

#### Parámetros de validez del contenido del instrumento

Descripción	Niveles de validez	Porcentaje de validez
Valoración de la validez de contenido del instrumento	Deficiente	0% - 69%
	Aceptable	70% - 80%
	Bueno	80% - 90%
	Excelente	90% - 100%

#### Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y Prueba de Esfericidad de Bartlett del Cuestionario (Calidad del cuidado del enfermero - CUCACE)

KMO y prueba de Bartlett		
Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		0,960
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	3344,539
	gl	528
	Sig.	,000

Fuente: Becerra y Melgarejo (2021)

## **Validez del instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del usuario SERVQUAL**

La validación del constructo evidenció, según la medida de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) de 0,957 en emergencia

La Prueba de esfericidad de Bartlett para ambas encuestas mostró un valor significativo ( $p < 0,001$ ).

El análisis factorial exploratorio mostró el 92,5% de la varianza de las variables de las cinco dimensiones en lo que respecta al servicio de Emergencia

### Apéndice C: Confiabilidad de instrumentos (incluido Base de Datos)

#### Confiabilidad del instrumento 1: “Cuestionario de medición de Calidad del cuidado de enfermería – (CUCACE)

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,978	45

Fuente: Becerra y Melgarejo (2021)

#### Confiabilidad de Calidad del cuidado enfermero, obtenido según la prueba piloto

##### Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	20	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticos de fiabilidad Calidad Cuidado Enfermero

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	45

Interpretación: Luego de aplicar el instrumento a una prueba piloto de 20 pacientes, el resultado del Alfa de Cronbach es de 0,968 como índice de fiabilidad, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento; por lo tanto, se interpreta que es apto para su aplicación, similar con los que realizaron la validación del instrumento.

### Confiabilidad del instrumento 2: “Cuestionario de Satisfacción del paciente en el servicio de emergencias”

El resultado de la aplicación a 384 pacientes, el Alfa de Cronbach mostró un valor de 0,980 coeficiente de confiabilidad, dicho índice muestra un nivel alto de fiabilidad del cuestionario de 22 ítems para servicio de emergencia (Cabello y Chirinos, 2012).

### Satisfacción del usuario: Confiabilidad obtenido según la prueba piloto

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad Satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	22

Interpretación: Luego de aplicar el instrumento a una prueba piloto de 20 pacientes, el resultado del Alfa de Cronbach fue de 0,954 como índice de fiabilidad, lo que indica una alta confiabilidad del instrumento; por lo tanto, se interpreta que es apto para su aplicación, similar a lo reportado por los autores que realizaron la validación del instrumento Satisfacción del usuario mediante el cuestionario SERVQUAL.

## Base de datos del Cuestionario Calidad del cuidado de enfermería (CUCACE)

\*Base Datos PruebaPiloto CalidadCuidado Simeón y Vargas.sav [Conjunto\_de\_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

ítem\_23

	ítem_1	ítem_2	ítem_3	ítem_4	ítem_5	ítem_6	ítem_7	ítem_8	ítem_9	ítem_10	ítem_11	ítem_12	ítem_13	ítem_14	ítem_15	i
1	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	
2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	2	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	2	3	5	5	4	
6	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	2	3	4	4	4	
7	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	
8	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	4	4	3	2	
9	5	2	2	5	5	5	5	5	5	4	2	3	4	2	1	
10	5	5	5	3	4	4	5	5	5	2	1	3	5	5	3	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	
12	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	2	3	4	3	3	
13	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
15	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
16	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	3	2	4	4	3	
17	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	2	1	
18	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
19	4	4	4	4	5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	4	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	

	ítem_16	ítem_17	ítem_18	ítem_19	ítem_20	ítem_21	ítem_22	ítem_23	ítem_24	ítem_25	ítem_26	ítem_27	ítem_28	ítem_29	ítem_30	i
1	4	3	3	3	2	2	4	1	2	2	3	3	3	4	3	
2	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	4	3	4	5	3	
3	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2	4	2	3	4	3	
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	4	3	4	2	4	5	1	3	3	5	5	5	4	3	
6	5	4	3	4	2	3	5	1	3	3	5	5	4	5	4	
7	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	5	5	5	5	4	
8	3	3	2	3	1	2	5	1	3	2	4	3	4	4	2	
9	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
10	5	4	3	4	2	3	5	1	3	4	5	5	4	5	2	
11	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
12	4	3	3	3	2	2	4	1	2	2	3	3	3	4	3	
13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
14	4	3	2	3	2	3	5	2	3	3	5	4	4	4	3	
15	4	3	2	3	3	2	5	2	3	3	5	4	4	4	3	
16	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3	5	5	5	5	4	
17	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
18	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	4	3	3	3	3	5	2	2	3	4	3	4	5	3	
20	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	5	4	

	Ítem_31	Ítem_32	Ítem_33	Ítem_34	Ítem_35	Ítem_36	Ítem_37	Ítem_38	Ítem_39	Ítem_40	Ítem_41	Ítem_42	Ítem_43	Ítem_44	Ítem_45
1	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	1	2	2
2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3
3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	5	2	2	2
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	2	3	5	5	4	5	4	3	4	2	4	5	1	3	3
6	2	3	4	4	4	5	4	3	4	2	3	5	1	3	3
7	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3
8	2	4	4	3	2	3	3	2	3	1	2	5	1	3	2
9	2	3	4	2	1	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5
10	1	3	5	5	3	5	4	3	4	2	3	5	1	3	4
11	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
12	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	4	1	2	2
13	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
14	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	3	5	2	3	3
15	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	2	5	2	3	3
16	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	5	2	3	3
17	4	3	4	2	1	5	4	5	5	1	2	5	5	5	5
18	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
19	2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	5	2	2	3
20	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3

### Base de datos del Cuestionario Satisfacción del paciente (SERVQUAL)

\*Base Datos Prueba\_Piloto Satisfacción\_Usuario Simeón y Vargas.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Ítem_1	Ítem_2	Ítem_3	Ítem_4	Ítem_5	Ítem_6	Ítem_7	Ítem_8	Ítem_9	Ítem_10	Ítem_11	Ítem_12	Ítem_13	Ítem_14	Ítem_15	Ítem_16	Ítem_17	Ítem_18	Ítem_19	Ítem_20	Ítem_21	Ítem_22
1	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4
2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
3	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	5	4	3	4	2	3	3	5
4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	4	5	4	3	4	2	3	5	5	2	3	5	5	4	5	4	3	4	2	5	4	5
6	4	5	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	5	4	3	4	2	4	3	5
7	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5
8	2	3	3	2	3	1	4	4	3	2	4	4	5	2	5	3	2	3	1	4	2	5
9	3	5	4	5	5	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	4	5	5	1	5	2	5
10	3	5	4	3	4	2	3	5	5	5	3	5	5	3	5	4	3	4	2	4	3	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	4
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	5
15	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	2	5
16	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	5
17	4	5	4	5	5	3	3	4	2	4	3	4	2	5	5	4	5	5	5	5	2	5
18	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
19	4	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	5
20	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5

## Satisfacción del usuario: Validez (Rojas, 2021)

### FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Moñoz Garfias Pilar*  
 I.2 Grado académico:  
 I.3 Cargo e institución donde labora: Docente universitaria  
 I.4 Título de la Investigación: "Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021"  
 I.5 Autor del instrumento: Rojas Ore Yrene Lisbeth  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficientes 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				79	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				79	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				78	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				79	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				78	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				80	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

*Pilar Muñoz Garfias*  
 LIC. EN ENFERMERIA

Lima 31 de octubre del 2021

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

## I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: *Caldara Castro Lucmo Diana*  
 1.2 Grado académico:  
 1.3 Cargo e institución donde labora: Docente universitaria  
 1.4 Título de la investigación: "Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021"  
 1.5 Autor del instrumento: Rojas Ore Yrene Lisbeth  
 1.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNIO 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelencia 81-100%
1. CLARIDAD	Esté formulado con lenguaje apropiado.				75	
2. OBJETIVIDAD	Esté expresado en conductas observables.				78	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				70	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				78	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				76	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				78	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				80	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				80	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				78	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				75	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

*Caldara Castro Lucmo Diana*  
 Lucmo Diana Caldara Castro  
 LIC. EN ENFERMERIA  
 CEP. N° 79832

Lima 31 de octubre del 2021

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

- I.1 Apellidos y nombres del experto: *Quispe Espinoza Ivan*  
 I.2 Grado académico:  
 I.3 Cargo e institución donde labora: Docente universitaria  
 I.4 Título de la Investigación: "Satisfacción y Calidad de Atención en enfermería en pacientes post Covid del Centro de Salud Pauza, Ayacucho 2021  
 I.5 Autor del instrumento: Rojas Ore Yrene Lisbeth  
 I.6 Nombre del instrumento: Ficha de Validación UNID 2021

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				80	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				78	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				75	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					85
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					90
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				80	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					95
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				80	
SUB TOTAL						
TOTAL						

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 50%

VALORACION CUALITATIVA : BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD : APLICA

*Ivan Quispe Espinoza*  
 Lic. En ...  
 DNI: 40554706  
 CUI: 57486

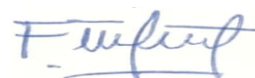
Lima 31 de octubre del 2021

### Apéndice D: Consentimiento informado

Yo, RMM..... , con **DNI:** ....., otorgo mi consentimiento mediante el presente documento para participar en la investigación titulada: **“CALIDAD DEL CUIDADO ENFERMERO Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LIMA 2025”**. Autorizo a las Licenciadas Simeón Carrasco Angela Patricia y Vargas Correa Flor Hermila la realización de la encuesta destinada a la recolección de datos. He sido debidamente informada sobre el propósito y los objetivos de dicha investigación y confío plenamente en que la información proporcionada en los instrumentos será utilizada exclusivamente para fines de la mencionada investigación, asegurando la máxima confidencialidad en el manejo de la información.

Atte.

Lima, marzo de 2025

.....  
Lic. Angela Simeón C.

.....  
Lic. Flor Vargas Correa

DNI:

DNI:45898245

DNI: 10199940

### Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: “*Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025*”

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima, 2025?	Determinar la relación que existe entre calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de Emergencia en un Hospital público, 2025.	<b>Variable 1</b> Calidad del cuidado  <b>DIMENSIONES:</b>  -Experiencia con el cuidado de enfermería	<b>Hipótesis general:</b>  <b>Ha:</b> Existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima 2025.  <b>H0:</b> No existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima 2025.	<b>Tipo de investigación:</b> Investigación Básica <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Diseño de la investigación:</b> Descriptivo no experimental, descriptivo correlacional. <b>Corte:</b> Transversal <b>Población:</b> Pacientes 150 pacientes que acuden a un hospital público de Lima durante los meses de mayo y junio 2025 <b>Muestra:</b> La muestra estará conformada por un total de 108 pacientes seleccionados por muestreo probabilístico.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>			
<p>¿Cuál es el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión de Fiabilidad de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?</p>	<p>Identificar el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia de un hospital público de Lima</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión de Fiabilidad de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.</p>	<p>-Satisfacción con el cuidado de enfermería</p> <p><b>Variable 2</b> Satisfacción del paciente  <b>DIMENSIONES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> </ul>		

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Seguridad de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Empatía de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima?</p>	<p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Empatía de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la dimensión Aspectos tangibles de la satisfacción del paciente atendido en el área de emergencia de un hospital público de Lima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Aspectos tangibles</li> </ul>		<p><b>Técnica:</b> La Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> 2 Cuestionarios: Calidad de atención y satisfacción del paciente</p> <p><b>Validez:</b> Juicio de expertos y Análisis factorial exploratorio</p> <p><b>Confiabilidad:</b> Consistencia interna mediante la prueba del Alfa de Cronbach fue de 0,968 y 0,954 para satisfacción del paciente, ambos instrumentos son aplicables.</p>
---	---	---	--	--

