

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Chota-Cajamarca, 2025

Trabajo Académico para obtener el Título de Segunda Especialidad Profesional de Enfermería:

Emergencias y Desastres

Autor:

Sarita Jhovanny Ramirez Campos

Asesor:

Mg. Sofía Vivanco Hilario

Lima, 13 de setiembre de 2025

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Sofía Vivanco Hilario, 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: **“SATISFACCIÓN CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES ADULTOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL DE CHOTA-CAJAMARCA, 2025”** de la autora Sarita Jhovanny Ramirez Campos 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 13 días del mes de setiembre del año 2025.

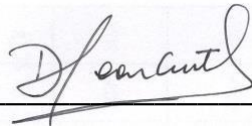


Mg. Sofía Vivanco Hilario

**Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos
atendidos en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de
Chota-Cajamarca, 2025**

Trabajo Académico

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



Dra. Delia Leon Castro

Dictaminador

Lima, 13 de setiembre de 2025

Tabla de Contenido

Resumen.....	1
Planteamiento Del Problema.....	2
Formulación Del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación	5
Justificación.....	5
Desarrollo de las Perspectivas Teóricas.....	8
Antecedentes de la Investigación	8
Marco Conceptual	13
Bases Teóricas	17
Definición de Términos	19
Metodología	21
Descripción del Lugar de Ejecución.....	21
Población y Muestra.....	21
Tipo y Diseño de Investigación.....	23
Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos	25
Proceso de Recolección de datos.....	26
Procesamiento y Análisis de Datos	26
Consideraciones Éticas.....	27
Administración del Proyecto de Investigación	28
Referencias Bibliográficas.....	30
Apéndices.....	39

Resumen

La investigación titulada “Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional de Chota-Cajamarca, 2025”, tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia y las dimensiones que la componen, en el hospital de Chota, Cajamarca, 2025. El estudio utilizó una metodología cuantitativa caracterizada por un diseño no experimental, descriptivo y transversal. la muestra se calculó, empleando el método de muestreo por conveniencia no probabilístico, anticipando un tamaño de muestra de 229 pacientes. Para la recolección de datos se utilizará el cuestionario que mide la satisfacción con el cuidado de enfermería, compuesto por 25 ítems y una escala tipo Likert que consta de 03 dimensiones Interacción enfermera/paciente, conocimientos o habilidad de la enfermera, interés de la enfermera hacia el paciente, que fue validado por cinco expertos, encontrando pertinencia y adecuación demostrado por una V de Aiken de 0.99 y su fiabilidad con un coeficiente Alfa de Cronbach superior a 0,9.

Palabras clave: Satisfacción, Cuidado de enfermería, Servicio de Emergencia.

Planteamiento Del Problema

Identificación Del Problema

La satisfacción con los cuidados de enfermería en los servicios de emergencia representa un componente esencial para la experiencia del paciente y su recuperación (Delgado-Galeano et al., 2023; Ocampo-Torres et al., 2022). La Organización Mundial de la Salud destaca que el 69% de la fuerza laboral en salud está compuesta por enfermeras en la primera línea, especialmente en situaciones de crisis como la pandemia de COVID-19. Por consiguiente, su accionar no sólo repercute en la percepción del paciente, sino en su recuperación y experiencia general de la atención en el servicio (Yeni et al., 2023).

A pesar de los esfuerzos por mejorar la calidad de atención en los servicios de salud, investigaciones han identificado que alrededor del 60% de los pacientes expresan satisfacción con los servicios de urgencias en varios países (Poudel et al., 2023) lo que revela que persisten brechas significativas entre la atención esperada y la atención real en los servicios de salud, en un contexto ideal todos los usuarios tienen el derecho a recibir una atención de calidad caracterizada por una relación positiva enfermera paciente, conocimiento, habilidad e interés del personal (Yeni et al., 2023).

A nivel mundial, se ha documentado que factores como los tiempos de espera prolongados, la falta de comunicación efectiva y la escasa empatía del personal de enfermería afectan negativamente las evaluaciones de los pacientes sobre la atención recibida (Arenas et al., 2022; Takele et al., 2021). En países como Colombia y México, la satisfacción con la atención del paciente está estrechamente ligada a la comunicación personal de salud-paciente y la eficiencia en el servicio (Domínguez-Samamés et al., 2022; Giovanna et al., 2022) .

En Perú, las limitaciones presupuestarias, la alta carga de trabajo, la insuficiente capacitación al personal de enfermería dificulta la interacción con los pacientes (Arenas et al., 2022; Cetin et al., 2020) . Estos factores se agravan en los servicios de emergencias, donde el personal se enfrenta a una alta demanda de atención, afectando su capacidad para brindar un cuidado humano y personalizado, que será determinante para la satisfacción del paciente (Espinoza et al., 2022).

En Cajamarca existen pocas investigaciones sobre satisfacción con los cuidados de enfermería en los servicios de emergencia, sin embargo, en algunos estudios mencionan que existe un 50% de satisfacción aceptable con los servicios de salud (Alcántara Torres, 2020).

El hospital de Chota brinda atención a 11889 asegurados actualmente, desde el año 2019 hasta 2023 ha tenido 9913 atenciones por emergencias, para el año 2024 acudieron 190 pacientes para recibir atención en un mes lo cual da un aproximado 2,280 atenciones al año. La atención oportuna se encuentra afectado por el aumento del flujo de pacientes que año tras año va creciendo, la inconformidad del usuario se ve reflejado en el libro de reclamo (Huamán Quiña, 2023).

En los últimos años se ha podido apreciar que el Hospital de Chota ha presentado dificultades como altas tasas de demanda de atención, alta frecuencia de accidentes, desastres naturales, conflictos sociales, sobrecarga laboral, escasez de recursos y diversas enfermedades, que pueden tener un impacto negativo en la calidad del cuidado de enfermería durante la atención cotidiana, se pudo notar que los residentes de Chota tienen una percepción negativa sobre los servicios de salud, principalmente por las largas esperas, la insuficiencia de personal médico para atender a todos los pacientes, la falta de equipos y suministros médicos, así como la inadecuada infraestructura y espacios para la cantidad de personas que requieren atención. Por

esta razón, se plantea la necesidad de evaluar como las dimensiones de la satisfacción con el cuidado de enfermería como la interacción, conocimiento e interés de la enfermera hacia el usuario se relacionan entre sí y afectan la satisfacción global del paciente con los cuidados de enfermería en adultos que acuden al servicio de emergencia.

Formulación Del Problema

Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia de un hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en su dimensión interacción enfermera/paciente en el servicio de emergencia en el hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería y su dimensión conocimientos/habilidad en el servicio de emergencia en el hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería y su dimensión interés de la enfermera en el servicio de emergencia en el hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia y sus dimensiones que la componen, en el hospital de Chota, Cajamarca, 2025.

Objetivos Específicos

Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes adultos que acuden al servicio de emergencia y la dimensión interacción enfermera/paciente en el hospital de Chota-Cajamarca, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en adultos que acuden al servicio de emergencia y la dimensión conocimientos/habilidad de la enfermera en el servicio de emergencia en el hospital de Chota-Cajamarca, 2025.

Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia y la dimensión interés de la enfermera hacia el paciente en el hospital de Chota-Cajamarca, 2025

Justificación

Justificación Teórica

El estudio actual ayudará a entender mejor la satisfacción de los pacientes en un servicio de urgencias y proporcionará datos recientes que puedan ser utilizados como referencia para futuras investigaciones que aborden este tema, contribuyendo a comprender la percepción del paciente sobre el cuidado de la enfermera y el trato respetuoso en el servicio de emergencias del HJSC-Chota. A partir de los resultados relacionados con la satisfacción de los pacientes, se podrá determinar si cada atención brindada fue de manera humanizada, lo que permitirá al personal de

enfermería adoptar una actitud reflexiva respecto a los cuidados que deben proporcionar, así como la relevancia de ofrecer un buen nivel de atención y un trato respetuoso a los pacientes.

Justificación Metodológica

Esta investigación pretende mejorar la atención al paciente describiendo la satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos en y sus dimensiones contribuyendo a la metodología. La utilización de una herramienta de medición verificada y de probada fiabilidad permitirá la recogida de datos exhaustivos adaptados a este contexto, cuya validez y fiabilidad verificará posteriormente el investigador para examinar su comportamiento en el entorno local.

Justificación Práctica y Social

Este estudio tiene como justificación práctica en el ámbito de la gestión hospitalaria y la formación del personal de enfermería en el contexto de las emergencias hospitalarias. Al evaluar la variable satisfacción con el cuidado de enfermería, el estudio permitirá identificar oportunidades de mejora en la atención brindada.

Los resultados permitirán obtener datos que serán insumos para elaborar programas de capacitación continúa dirigido a las competencias específicas del personal de enfermería en las dimensiones de la satisfacción con el cuidado de enfermería en el ámbito de las emergencias.

Desde el punto de vista Social, el estudio aborda un aspecto crítico de los servicios de salud. La experiencia del paciente en situaciones de emergencia, al enfocarse en evaluar las dimensiones de interacción enfermera paciente, conocimiento e interés por el paciente de la enfermera, la investigación promueve una cultura de cuidado empática, humana y cercana. Algo muy esencial en momentos de alta vulnerabilidad emocional como la que enfrentan los pacientes en contextos de emergencia.

Línea de investigación

Cuidado humano y gestión del cuidado (00318).

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Dinsa et al. (2022) desarrollaron un estudio en Etiopia con el propósito de comparar el nivel de satisfacción de los pacientes hacia los servicios de enfermería entre Centros de Atención hospitalario público y uno privado. Emplearon un diseño comparativo transversal institucional entre mayo y julio de 2021, con una muestra de 431 pacientes (286 del hospital público Jimma Medical Center y 145 del hospital privado Oda Hulle), utilizando como instrumento el cuestionario “Newcastle Scale of Satisfaction”. Los resultados mostraron que los usuarios con la atención de enfermería en general fue buena en un 55.6%, siendo un 54.5% en el hospital público y 57.1% en el hospital privado. En conclusión, los resultados mostraron que no hubo diferencias significativas sugiriendo que se continúen con prácticas de evaluación continua respecto al cuidado de enfermería a fin de incrementar las cifras de satisfacción con el usuario

(Zhou et al., 2025), en China realizó un estudio que tuvo como objetivo “explorar los efectos clínicos de la atención de enfermería y satisfacción como componente de la calidad en pacientes con enfermedad coronaria combinada con hipertensión”. La investigación fue de tipo cuantitativo, con diseño experimental y enfoque clínico, el estudio incluyó a 113 pacientes divididos aleatoriamente en dos grupos: 56 en el grupo de cuidados de rutina y 57 en el grupo de cuidados de enfermería de calidad. Los resultados mostraron que, tras la intervención, la fracción de eyección ventricular izquierda se incrementó significativamente en ambos grupos, mientras que la presión arterial sistólica y diastólica presentó una marcada disminución; Por otro lado, en el grupo de cuidados de calidad, la fracción de eyección ventricular izquierda fue mayor y la presión arterial más baja en comparación con el grupo rutinario ($p < 0.05$). En consecuencia, los

puntajes de calidad de vida y satisfacción con la atención de enfermería fueron superiores en el grupo con cuidados de calidad ($p < 0.05$). En conclusión, los cuidados brindados por la enfermería de calidad representan una estrategia eficaz para el control de la presión arterial, una adecuada función cardíaca y calidad de vida, que repercute significativamente en los niveles de satisfacción por parte de los pacientes, por lo que se recomienda su promoción y aplicación clínica.

Enrique et al. (2023) realizó un estudio en Ecuador para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios con la asistencia médica recibida en el servicio de urgencias. Aplicaron una metodología de investigación cuantitativa, descriptiva-transversal y se empleó como instrumento el cuestionario SERVQUAL que fueron aplicados a una muestra probabilística de 381 usuarios que estuvieron presentes en el servicio un mínimo de tres horas. Los principales hallazgos fueron que alrededor del 80% de los usuarios calificaron los servicios como “buena” con especial énfasis en el proceso de triaje, la salubridad de las áreas y la prontitud en la recepción de nuevas evaluaciones, la asistencia médica y alrededor de un 50% calificó como “buena” la disponibilidad de medicamentos en farmacia, sin embargo se evidenció que hubo un 12.5% y 5.2% de usuarios que calificaron la comunicación personal de salud-paciente como “regular” y “mala” respectivamente. En conclusión, la prestación de servicios asistenciales de alta calidad que fomenten la satisfacción del paciente es esencial para perpetuar un proceso de mejora continua

Cuadros-Carlesi & Ruiz-Araya (2023) en Chile realizaron un estudio para conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención que reciben en este servicio. La investigación fue cualitativa y utilizó un método descriptivo-inductivo. Participaron veinte pacientes, cinco familiares y diez trabajadores de la salud. Los datos se recopilaron mediante

entrevistas semiestructuradas y observación no participante. Los resultados revelaron seis categorías principales y 16 subcategorías relacionadas con la calidad de la atención. Los aspectos clave incluyeron puntualidad, calidez, comodidad, calidad técnica y capacidad para resolver problemas. También se reportaron casos de pacientes y familiares que recurrieron a la violencia verbal o física contra el personal. En conclusión, los entrevistados y los trabajadores de la salud señalaron que el personal es amable, la información durante la atención es de fácil acceso y oportuna. También señalaron que los tiempos de espera, la disponibilidad de especialistas y la privacidad en las áreas de atención son áreas que podrían mejorarse.

Floril y Ortega (2022) desarrollaron una investigación en Ecuador con el objetivo demostrar la relación existente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los afiliados al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Aplicaron una metodología de investigación cuantitativa de diseño no experimental que incluyó un cuestionario como instrumento de tipo Likert estructurado con 35 preguntas, aplicado a una muestra aleatoria de 384 asegurados entre adultos jóvenes, en varios hospitales públicos de Guayaquil durante el primer trimestre de 2021. Los principales hallazgos determinaron que del total de los participantes un 34% de usuarios valoró la satisfacción como ineficiente y el 31% no estuvo “de acuerdo ni en desacuerdo” con la calidad de la atención. Respecto a las dimensiones de ambas variables presentaron una fuerte correlación (0,880) destacando una correlación positiva con la satisfacción las dimensiones de seguridad (0.88) y confianza (0.79). En conclusión, existe evidencia sólida de que la calidad está vinculada a la satisfacción del paciente por consiguiente se hace necesario tomar medidas para mejorar la gestión, atender con prontitud las quejas y examinar las dimensiones de seguridad y la calidad para mejorar la satisfacción de los asegurados.

Antecedentes Nacionales

Alván Mori y Quiroz Murrieta (2021) efectuaron un estudio de investigación en Iquitos, con el propósito de evaluar el impacto de la calidad de la atención de enfermería en la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital de Apoyo de Iquitos en el año 2020. La investigación fue descriptiva y transversal, utilizando una metodología cuantitativa. Participó una cohorte de 336 pacientes adultos y el instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado con escala Likert. Los principales hallazgos indicaron que un 76% de usuarios se mostraron satisfechos con la atención que brinda el enfermero y lo calificó de “calidad”, asimismo identificaron una asociación robusta entre la calidad y la satisfacción en el servicio de urgencias con la atención que brinda el enfermero, con un valor ($p=0$) y un coeficiente de correlación alto de 0,946 y un nivel de significación de 0,01. Por consiguiente, concluyeron que la calidad de la atención y la satisfacción del usuario presentan una correlación positiva.

Delgado-Galeano et al. (2023) realizaron un estudio en el Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Lima, Perú, con el objetivo de estudiar la insatisfacción con la atención a través de quejas presentadas por pacientes y sus familias en el servicio de urgencias de adultos. Se utilizó un diseño no experimental, descriptivo y transversal con un método cuantitativo, estudiando una muestra de 109 quejas registradas de mayo a noviembre de 2019. Los resultados encontraron 187 motivos de queja. Se mostró que el 47,7% de las quejas provinieron de familiares cercanos y el 43% fueron sobre medicina interna. Entre las áreas evaluadas, el 13,9% de los pacientes estaban insatisfechos debido al trato grosero o irrespetuoso, el 12,8% debido a demoras en la atención y el 10,2% porque estaban en desacuerdo con la atención o el tratamiento que recibieron. Mientras tanto, el 60,6% de las quejas se resolvieron satisfactoriamente dentro

del plazo requerido. Se encontró que la mayoría de las quejas fueron sobre la atención directa al paciente, lo que impacta directamente en la satisfacción del paciente. Concluyendo que existen áreas importantes que necesitan mejoras y acciones correctivas en el servicio de urgencias.

Domínguez-Samamés et al. (2022) , desarrollaron una investigación en Lima, Perú con el objetivo de evaluar la satisfacción del usuario y la comunicación entre la salud personal y el paciente. Aplicaron la metodología de investigación cuantitativo, descriptivo- transversal, que incluyó una muestra de 121 usuarios adultos del consultorio externo de medicina general en Surquillo, La satisfacción se midió mediante el PSQ-18 y la subescala de comunicación del CPI-18. Según los hallazgos, el 53,7 % de los participantes expresó baja satisfacción con la atención recibida y el 39,7 % consideró que la comunicación médico-paciente era inadecuada. Asimismo, se encontró una asociación significativa entre la satisfacción del paciente y la comunicación personal de salud-paciente. Por consiguiente, se concluye que la comunicación efectiva puede influir de forma significativa en la experiencia del usuario durante su estancia en los servicios asistenciales.

Antecedentes Regionales

Díaz Bringas (2024) efectuó una investigación en la Clínica Los Fresnos, Cajamarca. El propósito fue evaluar la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de emergencia durante el año 2023. Aplicaron una metodología de investigación cuantitativa de diseño no experimental, descriptivo – transversal, que incluyó un cuestionario como instrumento validado y confiable (Cronbach's Alpha 0.80) aplicado voluntariamente a 141 s usuarios tras su atención médica. seleccionando de un universo de 2,729 usuarios atendidos en el último trimestre del año 2022. Dentro de los hallazgos más significativos, se evidencia que el 83% expresó alta satisfacción y confianza en el servicio, valorando la adaptación del personal y el correcto uso de

materiales. El 86% valoró positivamente la capacidad de respuesta, destacando la atención rápida y clara comunicación. También se lograron altos niveles en aspectos tangibles, seguridad y empatía, evidenciando un desempeño favorable en la calidad de atención brindada. Finalmente, se concluye que la satisfacción del usuario es un componente primordial para mejorar la calidad del servicio, y que la implementación de medidas basadas en estas percepciones puede contribuir a la optimización del cuidado urgente en la Clínica Los Fresnos.

Antecedentes Locales

Huamán Quiña (2023) efectuó un estudio con el fin de evaluar la relación entre el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en el Servicio de Urgencias del Hospital José Soto Cadenillas de Chota, 2021. Se aplicó una metodología de investigación cuantitativa de diseño no experimental, transversal, correlacional que incluyó la aplicación de un cuestionario a una muestra de 127 pacientes adultos usuarios de los servicios de urgencias. Los principales hallazgos mostraron que del total de la población encuestada el 77.95% de los usuarios considera que el tiempo de espera para la atención recibida fue inadecuada y el 33,86% expresó insatisfacción mientras que el 66,14% se mostró satisfecho. Asimismo, al analizar la relación entre variables a través de la prueba estadística de Chi-cuadrado con un valor p de 0,003, Concluyendo que el tiempo de espera y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital presentan una relación positiva.

Marco Conceptual

Satisfacción del Paciente

La satisfacción se entiende como una respuesta emocional resultante de la comparación entre las expectativas del paciente y el servicio que realmente recibe. Esta definición indica que la satisfacción se puede medir mediante la percepción que tiene el paciente tanto en términos

cuantitativos como cualitativos, donde se consideran aspectos emocionales y funcionales del servicio.

La satisfacción es un indicador importante y comúnmente utilizado para medir la calidad de la atención sanitaria (Floril & Ortega, 2022). La satisfacción del paciente influye en los resultados clínicos, la retención de los pacientes y las reclamaciones por negligencia médica, por tanto, también es un indicador indirecto pero muy eficaz para medir el éxito de los médicos y hospitales (Valls Martínez & Abad Segur, 2018).

Si el enfermo se siente contento con la asistencia que ha recibido, esto beneficia no solo a la persona, sino también a la institución de salud en su conjunto. Si bien es innegable que la atención brindada por la enfermera es esencial para la satisfacción del paciente, resulta interesante analizar de qué manera puede esta mejorar dicha atención. Por lo tanto, la atención de enfermería debería centrarse en aquellos elementos que afectan la satisfacción del paciente.

Satisfacción con el Cuidado de enfermería

La satisfacción con la atención de enfermería es la variable que se estudiará en este trabajo académico y adoptaremos la definición de Quiroz et al. (2024) que la conceptúa como la experiencia positiva o negativa que tiene el paciente adulto respecto a los cuidados recibidos por el profesional de Enfermería y la idoneidad del cuidado recibido por parte del personal de enfermería en el servicio de emergencias.

Dimensiones de la Satisfacción con el Cuidado de Enfermería. Esta variable se divide en cuatro dimensiones: interacción enfermera/paciente, conocimiento, habilidad e interés del personal hacia el paciente, cada una de las cuales se desarrolla de la siguiente manera:

Dimensión Interacción Enfermera/Paciente La comunicación entre el personal de enfermería y el paciente desempeña un papel crucial en la satisfacción de este. Esta

comunicación brinda al paciente la oportunidad de compartir sus pensamientos y expectativas, al mismo tiempo que permite a la enfermera cumplir con los objetivos de la profesión. Cuando el paciente se siente conforme con la atención proporcionada, este hecho resulta beneficioso tanto para la persona como para la institución de salud en su totalidad. Si bien es innegable que el trabajo del enfermero es fundamental para la satisfacción del paciente, un aspecto intrigante radica en la manera en que la enfermera puede perfeccionar este aspecto. En consecuencia, el enfoque del cuidado de enfermería debe estar en factores que influyen en la satisfacción del paciente (Mijangos et al., 2020)

La enfermera tiene que establecer un entorno genuino y positivo en la relación con el paciente para cumplir con el propósito del cuidado enfermero, que es atender las demandas del paciente y asistirlo en lograr el más alto nivel de autoeficacia. Para lograr esto, es necesario que la enfermera se muestre comprensiva, solidaria, ofrezca apoyo emocional y tenga la habilidad de reconocer y entender las señales no verbales del paciente (Donabedian 1990, como lo cito Mijangos et al., 2020)

Dimensión Conocimiento/Habilidad de la Enfermera. La profesión de enfermería emplea datos prácticos y académicos, además de seguir métodos fundamentados en la ciencia. Esta carrera aplica lo aprendido para ofrecer atención, lo que forma parte de un plan de acción, influyendo en la comprensión y destrezas que facilitan el pensamiento clínico. integrando competencias técnicas, comunicativas, emocionales y éticas que permiten mantener una atención centrada en la persona, incluso bajo circunstancias adversa y se pueden evidenciar durante los procesos de cuidado que desarrollan con los pacientes; del mismo se toman en cuenta los procedimientos que realizan en cada intervención, sus habilidades y destrezas, aspectos que ponen en práctica en el ejercicio de su labor (Petry et al., 2023; UNIR, 2021).

Dimensión Interés de la Enfermera hacia el Paciente. Es un elemento esencial para ofrecer una atención de calidad, se enfoca en la conexión emocional que se establece entre los enfermeros y los pacientes, con la finalidad de entender lo que están experimentando y sintiendo, de modo que se pueda reaccionar adecuadamente a sus requerimientos. En este contexto, la comprensión es crucial para proporcionar asistencia emocional, manteniendo el respeto en la relación entre el enfermero y el paciente, lo cual refuerza el proceso de sanación. En esta dimensión se evalúa la empatía y comprensión hacia las necesidades, sentimientos y preocupaciones del paciente, con un interés genuino por el bienestar y la salud del paciente. A la vez involucra al paciente en la toma de decisiones sobre su atención y tratamiento, proporcionando información y educación al paciente sobre su condición, tratamiento y autocuidado (Bosch A., 2018 como lo citó García et al., 2021)

Elementos que Conforman la Satisfacción del Paciente con el cuidado de enfermería

El Rendimiento Percibido. Se refiere a la valoración que realiza el paciente tras recibir atención médica; es cómo el paciente ve el resultado de la atención que obtuvo. Las cualidades del desempeño que percibe varían según los resultados de los servicios que recibió el paciente hospitalizado y se fundamentan en las ideas subjetivas de los pacientes, no necesariamente en la realidad objetiva. Asimismo, el paciente en el hospital puede ser influenciado por las opiniones de su entorno, lo que afecta su estado emocional, su salud y sus pensamientos (Apaza M., 2023)

Las Expectativas. Las expectativas son generadas por una o más de estas cuatro situaciones: esperanzas de los pacientes por lograr algo, la institución promete beneficios por el servicio que ofrece, opiniones de conocidos, amigos y familiares sobre el servicio (Flores Bracamonte & Fernández Vásquez, 2022) (Flores Bracamonte & Fernández Vásquez, 2022).

Beneficios de Lograr la Satisfacción con el cuidado de enfermería

Los beneficios de lograr la satisfacción de las personas se resumen en los siguientes beneficios que destacan su importancia:

Primer Beneficio. La satisfacción del paciente impacta no sólo en el cuidado individual, sino que influye en la reputación de la institución de salud, Un paciente satisfecho es más susceptible de recomendar el servicio a otros, lo que lleva a fidelizar al usuario hacia la entidad prestadora de salud y de esta manera gana una reputación positiva (Bratincsak et al., 2024).

Segundo Beneficio. La satisfacción del paciente tiene una correlación directa con la adherencia a los regímenes de tratamiento, lo que contribuye a los resultados clínicos. Los pacientes que se sienten satisfechos con la atención en salud tienden a seguir más rigurosamente las recomendaciones para su cuidado en general, lo que a menudo se traduce en un mejor manejo de la enfermedad y recuperación. Por consiguiente, la percepción positiva de la atención recibida fomenta un compromiso mayor con su salud.(Krauss et al., 2022).

Tercer Beneficio. La satisfacción elevada entre los pacientes tiene relación directa con la disminución en la cantidad de quejas y litigios contra las instituciones de salud. Según el estudio de Abidova et al., los pacientes descontentos suelen a presentar quejas formales y buscar acciones legales, lo que afecta la reputación del proveedor de salud (Abidova M et al., 2020).

Bases Teóricas

Teoría del cuidado humanizado de Jean Watson

Según Delgado-Galeano et al. (2023) Jean Watson resalta la importancia del aspecto humanístico en la enfermería, combinando conocimiento científico y práctico. Se centra en la relación entre el enfermero y el paciente, buscando proporcionar un cuidado más humano y

compasivo. Esta relación se articula a través de los "procesos caritativos" de Watson, que forman la base de su enfoque en el cuidado humano. Estos procesos incluyen la sensibilidad hacia la existencia espiritual, la expresión de la bondad y el amor, y la promoción de la autoexpresión del paciente, todos elementos que son cruciales para establecer un ambiente de cuidado efectivo.

La teoría se centra en el cuidado humano, auténtico y transpersonal, lo que ha demostrado mejorar las relaciones enfermero-paciente y optimizar los resultados de atención. El estudio argumenta que integrar esta teoría en la educación de la enfermería proporciona una visión alternativa a los enfoques más medicalizados y curativos que han predominado en el cuidado de salud, promoviendo así la salud y el bienestar del individuo. En el marco de esta teoría se pueden identificar 4 metaparadigmas. (Allande Cussó et al., 2021; Esquivel-Garzón et al., 2025)

La salud. Se define como la unidad y armonía entre mente, cuerpo y alma, reflejando la coherencia entre el yo percibido y el yo experimentado (Elahi et al., 2021)

La persona. Es vista como la unidad de mente, cuerpo, espíritu y naturaleza, con la libertad de tomar decisiones, que se encuentran en constante interacción con su entorno, con quien el cuidado transpersonal establece una conexión espiritual y humana auténtica

(Esquivel-Garzón et al., 2025)

El entorno. Según Watson, es fundamental para el rol de la enfermera, quien debe atender aspectos como creencias y expectativas (Elahi et al., 2021)

La Enfermería. Se basa en conocimientos, valores y acción apasionada, priorizando una práctica humanística orientada a promover la salud y el bienestar de las personas en interacción con su entorno (Esquivel-Garzón et al., 2025)

Conceptos Principales en la Teoría del Cuidado Humano

Apertura a la Comunicación Enfermera Paciente. La comunicación es fundamental en la atención de enfermería, ya que nos ayuda a comprender la salud del paciente y sus necesidades. El objetivo es construir una relación de confianza que fomente la empatía y una mejor comprensión de los sentimientos. La interacción debe ser cálida, atenta y activa para brindar el mejor.(Villa Solís et al., 2023).

Cualidades del Hacer de la Enfermera. Habla de las cualidades y principios que definen al equipo de enfermería que ofrece atención. En este contexto, se enfatizan elementos como ayudar al paciente a sentir bienestar y confianza, logrando que note una relación de respeto entre el enfermero(a) y el paciente (Valencia & Melita, 2021).

Disposición para la Atención. Se menciona el período que la enfermera dedica al paciente que requiere asistencia con sus necesidades fundamentales. Este tiempo se fundamenta en elementos psicosociales que favorecen la conexión entre la mente, el cuerpo, el espíritu y la salud.(Valencia & Melita, 2021).

Definición de Términos

Satisfacción

Es la experiencia positiva o negativa que tiene el paciente adulto respecto a los cuidados recibidos por el profesional de Enfermería (Paredes Floril & Santos Ortiz, 2022)

Paciente

El paciente es aquella persona que sufre de dolor y malestar y, por ende, solicita asistencia médica y, está sometida a cuidados profesionales para la mejoría de su salud(Alamo-Palomino et al., 2020).

Adulto

Es aquel individuo, hombre o mujer mayor que se encuentra en el grupo etáreo de 18 y 64 años (Guerrero Pin & Cañarte Alcivar, 2023).

Enfermera(o)

“Es una profesional formada con conocimientos científicos, y regulada para ejercer la profesión basándose en normas de práctica y códigos éticos establecidos” (CIE, 2025).

Emergencia

Es definida como un estado de condición crítica del usuario que requiere atención oportuna, cálida y segura (Alamo-Palomino et al., 2020).

Servicio de Emergencia

Es el área en el que se brinda servicios por equipos capacitados que brindan atención durante el transporte o en el lugar del accidente o área especializada encaminado a proteger al paciente de la muerte o discapacidad permanente en escenarios de lesión, accidente o enfermedad súbita. Estos servicios están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana y, requieren personal competente con los conocimientos y destrezas suficientes para facilitar una atención efectiva en emergencias (Mutlu et al., 2021).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

Este estudio se llevará a cabo en la provincia de Chota, ubicada a 2388 metros sobre el nivel del mar en la meseta de Acunta, delimitada por los ríos Chotano, Colpamayo y San Mateo, en la vertiente oriental de los Andes peruanos. Es una de las trece provincias del departamento de Cajamarca. Limita con las provincias de Chiclayo y Ferreñafe al oeste, Hualgayoc y Santa Cruz al sur, Cutervo al norte y Utcubamba de Luya al este (Gente de Chota.com, 2022).

El lugar en el que se llevará a cabo el estudio es en el área de emergencia del Hospital Nacional de Chota. Esta institución inició su funcionamiento el 23 de diciembre de 1942, gracias a la iniciativa del diputado Benedicto Cevallos Chávez, y se estableció mediante la promulgación de la Ley N° 9705, que autorizó su construcción. Clasificado como un hospital de categoría II-1, su número de ubigeo es 60401 y su RUC es 20165645325. Este nosocomio es parte de la jurisdicción de la DISA – Chota, bajo la Dirección de Salud de Cajamarca. En la actualidad, dispone de 13 departamentos y 14 servicios, entre los cuales se encuentran emergencias y cuidados críticos. (MINSA, 2020) El estudio se ejecutará durante los meses julio a setiembre sobre la población adulta que acuda en el periodo de tiempo a los servicios de emergencia.

Población y Muestra

Población

La población estará conformada por los adultos que acuden al servicio de emergencia del Hospital ubicado en Chota, Cajamarca, según datos obtenidos de fuentes secundarias disponibles en estudios similares (Huaman Q., 2023) se estima que la población adulta promedio de atención en un tiempo de 3 meses será de 570 pacientes adultos que acuden al servicio de emergencia. Por consiguiente, la población es finita y conocida.

Muestra

Para garantizar la representatividad de los resultados y la determinación de la muestra, se implementará un método de muestreo aleatorio simple, dado que cada individuo de la población poseerá una probabilidad idéntica de ser seleccionado para la investigación durante el período de tres meses. (Hernández Sampiere & Mendoza, 2023).

La fórmula que se utilizará para el cálculo del tamaño de la muestra, teniendo en cuenta un 95% de confianza y un 5% de margen de error es la siguiente.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1-p)}{(E^2 \times (N-1)) + Z^2 \times p \times (1-p)} \quad \text{reemplazando } n = \frac{570 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times (1-0.5)}{(0.05^2 \times (570-1)) + 1.96^2 \times 0.5 \times (1-0.5)} = \frac{547.428}{2.3829} = 229$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estándar (1.96 para un nivel de confianza del 95%)

p: proporción estimada de la población (0.5, que se usa cuando no se conoce la proporción exacta).

E: margen de error aceptable

Sustituyendo los valores la muestra aproximada resulta en **229** individuos.

Criterios de Inclusión y Exclusión.

Criterio de Inclusión. Usuarios adultos mayores de e 18 años que de forma voluntaria aceptan participar de la investigación.

Criterios de Exclusión.

- ✓ Adultos que no pueden responder voluntariamente por alguna limitación o afección mental.
- ✓ Usuarios que están en trámite de referencia, acompañantes del paciente y pacientes

que se niegan a ser entrevistados.

- ✓ Usuarios que se nieguen a participar o no firmen el consentimiento informado.

Tipo y Diseño de Investigación

La investigación del estudio será de tipo cuantitativo, ya que busca obtener datos objetivos que permitan medir la variable en estudio; de diseño no experimental, porque no se modificará la variable y se podrá apreciar en su entorno natural para después analizarla; de corte transversal ya que la recolección de datos se llevará a cabo en un periodo determinado de tiempo de nivel descriptivo porque permite realizar un análisis de la centrado en la única variable sin intervenir en los factores que lo afectan y prospectivo dado que los datos fueron obtenidos de fuentes primarias (Hernández Sampiere & Mendoza, 2023).

Identificación de variables

Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos.

Operacionalización de Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes adultos	Se refiere a la experiencia positiva o negativa que la persona adulta tiene con respecto a la atención brindada por el profesional de la atención sanitaria. (Perú).	La satisfacción con la atención de enfermería se medirá mediante una herramienta verificada que tiene 25 preguntas en una escala de 5 puntos. Cuya cuantificación se interpretará a través de las siguientes puntuaciones: Alta Satisfacción: 51-75 puntos Satisfacción media: 26 a 50 puntos Baja Satisfacción: 0-25 puntos	Interacción enfermera/paciente	Ítems del 1 al 11	Ordinal
			Conocimiento/habilidad de la enfermera	Ítems del 12 al 19	Ordinal
			Interés de la enfermera hacia el paciente	Ítems del 20 al 25	Ordinal

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

Se empleará la encuesta como técnica de recolección de datos, ya que permitirá medir de manera estandarizada las dimensiones de la variable en estudio.

Instrumento

El instrumento que se utilizó en la investigación fue cuestionario estructurado en dos partes la primera corresponde a los datos generales, la segunda parte evalúa la satisfacción de los pacientes adultos atendidos en el Servicio de Emergencia

La segunda parte evalúa la satisfacción del paciente adulto, que se adaptó del cuestionario de satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería en servicios de emergencia desarrollado por Arteaga (2003) adaptado a diferentes contextos por Reyes Uriol (2006) citado por Pacheco I (2016) ,Bazan C. (2016), siendo su última adaptación por (Ganoza Gavidia, 2019) quien tomando como base los anteriores estudios para su validación y para la confiabilidad realizo una prueba piloto obteniendo valores alfa de Cronbach de 0.85 y 0.81, está compuesto por 25 ítems calificando cada ítem como: siempre=3 puntos, Frecuentemente= 2 puntos, A veces= 1 puntos, Nunca= 0 puntos.

El cual se mide el grado de satisfacción de la siguiente manera:

Alta Satisfacción: 51-75 puntos

Satisfacción media: 26 a 50 puntos

Baja satisfacción: 0–25 puntos

El instrumento ha sido validado y utilizado en diferentes investigaciones (Ganoza Gavidia, 2019; Sernaqué Mendoza, 2023).

Validez y Confiabilidad.

Validez. Para validar el instrumento, se consultó a cinco expertos en enfermería. Para medir con precisión la satisfacción con la atención de enfermería, evaluaron la pertinencia y la claridad de las preguntas y validaron el instrumento. También se empleó la prueba V de Aiken para determinar el coeficiente de validez de contenido, obteniendo una puntuación final de 0,99 (Apéndice 2), lo que permitió evaluar la concordancia de los jueces.

Confiabilidad. Se realizó una prueba preliminar con la participación de 30 individuos para evaluar la confiabilidad del instrumento, obteniendo como resultado un coeficiente alfa de Cronbach de 0,911, considerado un valor aceptable en términos de confiabilidad.

Proceso de Recolección de datos

Se generó un documento que autorice la implementación del instrumento para el director del Hospital de Chota a fin de facilitar la recolección de datos. La aplicación del instrumento se coordinó con el jefe del Servicio de Urgencias. La encuesta fue autoadministrada, anónima y se realizó en tiempo real. Cada paciente adulto registró un formulario de consentimiento informado y una carta de invitación. Previamente, se le brindó una breve explicación de los objetivos de la investigación, para que luego procedieran a registrar en un periodo no menor a 20 minutos el instrumento.

Procesamiento y Análisis de Datos

Los datos recolectados y la información del estudio se codificarán y se introducirá en una matriz de datos utilizando el software estadístico SPSS versión 25. Los resultados se mostrarán a través de tablas que reflejan estadísticas descriptivas (frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar) para evaluar la distribución de las respuestas y comprender las respuestas recopiladas de cada paciente por dimensión.

Consideraciones Éticas

Al aplicar los principios éticos a esta investigación se tendrán en cuenta los principios de beneficencia, autonomía y justicia.

Beneficencia

En este principio el investigador actuara en bien de cada participante, es decir no causándole ningún daño y sin ningún perjuicio.(Ponce Rojas, 2022)

Autonomía

Según este principio, el investigador se comportará de una manera que beneficie a cada participante, es decir, que no se produzca ningún daño ni perjuicio. (Torres Marquina & Reyes Carmelo, 2022)

Justicia

El estándar ético más alto es la justicia, que exige tratar a todos los participantes con respeto, honrar sus tradiciones y creencias y brindarles igualdad de oportunidades para participar, siempre que cumplan con los requisitos del estudio. (UNIR, 2023)

En esta investigación, se considera que los datos recopilados de los pacientes adultos serán gestionados por la investigadora y estarán destinados exclusivamente a fines de estudio.

Presupuesto

El mismo investigador será responsable de financiar el estudio actual, como se detalla en las rúbricas que siguen.

Bienes de Consumo

Descripción	Cantidad	Precio Unit. (S/.)	Precio total (S/.)
Papel Bond	2 millares	28.00	56.00
Fólderes	300	0.5	150.00
Lapiceros	300	1.00	300.00
Tipex	3	5.00	15.00
Engrapador	1	10.00	10.00
USB	2	10.00	20.00
Subtotal 551.00 S/.			

Servicios

Descripción	Cantidad	Precio total (S/.)
Internet	12 meses	1080.00
Servicio de telefonía	110	110.00
Fotocopias, Impresiones	5000	750.00
Imprevistos	100	100.00
Subtotal 2490 S/.		

Presupuesto general

Total: S/. 3041.00

Referencias Bibliográficas

- Abidova M, A., Alcantara da Silva, P., & Moreria, P. (2020). Tree of life synagogue shooting in Pittsburgh: Preparedness, prehospital care, and lessons learned. In *Western Journal of Emergency Medicine* (Vol. 21, Issue 2, pp. 374–381). eScholarship.
<https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
- Alamo-Palomino, I. J., Matzumura-Kasano, J. P., & Gutiérrez-Crespo, H. F. (2020). PATIENT COMPLAINTS in the ADULT EMERGENCY DEPARTMENT of A TERTIARY REFERRAL HOSPITAL. *Revista de La Facultad de Medicina Humana* , 20(2), 246–253.
<https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i2.2916>
- Alcántara Torres, M. J. (2020). Satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia-Hospital General de Celendín Cajamarca- 2019. Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados críticos, emergencias y desastres. *Universidad Nacional de Cajamarca*.
<http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3964>
- Allande Cussó, R., Navarro Navarro, C., & Porcel Gálvez, A. M. (2021). Humanized care in a death for COVID-19: A case study. *Enfermería Clínica*, 31, S62–S67.
<https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.018>
- 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. <http://hdl.handle.net/20.500.14503/1332>

Apaza M., Y. (2023). *Carga laboral de enfermería y satisfacción de los adultos atendidos en el servicio de emergencia en el Hospital Carlos Monge Medrano.*

<https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/612?show=full>

Arenas, A. M. R., Gutierrez, M. L. M., Huertas, N. M. C., Doria, C. D. P., Martínez, M. P. P., &

Puerto, 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://doi.org/10.22579/27448592.872>

Bazan C., D. A. (2016). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del adulto pos operado inmediato, Servicio de Cirugía Hospital Apoyo Chepén.*

<https://dspace.unitru.edu.pe/items/3f107935-e38a-4758-b8d8-8580aa88d8a3>

Bratincsak, A., Quensell, J., & Mih, B. (2024). Listening to Patients Makes Sense: Soliciting and Purposefully Addressing Written Patient Expectations at a Provider Visit Improve Patient Satisfaction. *Journal of Patient Experience*, 11.

<https://doi.org/10.1177/23743735241240925>

Cetin, S. B., Eray, O., Cebeci, F., Coskun, M., & Gozkaya, M. (2020). Factors affecting the accuracy of nurse triage in tertiary care emergency departments. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 20(4), 163–167. <https://doi.org/10.4103/2452-2473.297462>

Emergency Medicine, 20(4), 163–167. <https://doi.org/10.4103/2452-2473.297462>

CIE. (2025). *Actualización de la definición de enfermería y enfermera.*

<https://www.icn.ch/es/recursos/publicaciones-e-informes/actualizacion-de-la-definicion-de-enfermeria-y-enfermera>

Cuadros-Carlesi, K., & Ruiz-Araya, P. A. (2023). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN OTORGADA A LOS PACIENTES EN EL SERVICIO DE URGENCIA.

Horizonte de Enfermería, 34(3), 539–560.

https://doi.org/10.7764/HORIZ_ENFERM.34.3.539-560

Delgado-Galeano, M., Ibáñez-Alfonso, L. E., Carvajal, B. V., & de Villalobos, M. M. D.

(2023a). Transpersonal Caritas Relationship: A new concept from the unitary caring science framework of Jean Watson. *Investigación y Educación En Enfermería*, 41(3).

<https://doi.org/10.17533/UDEA.IEE.V41N3E02>

Delgado-Galeano, M., Ibáñez-Alfonso, L. E., Carvajal, B. V., & de Villalobos, M. M. D.

(2023b). Transpersonal Caritas Relationship: A new concept from the unitary caring science framework of Jean Watson. *Investigación y Educacion En Enfermería*, 41(3).

<https://doi.org/10.17533/udea.iee.v41n3e02>

Díaz Bringas, E. (2024). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de

emergencia–Clínica los Fresnos – Cajamarca, 2023 título de Segunda Especialidad

Profesional en Enfermería en cuidados críticos, emergencia y desastres. *Universidad*

Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/7443>

Dinsa, K., Deressa, B. G., & Salgado, W. B. (2022). Comparison of Patients Satisfaction Levels

Toward Nursing Care in Public and Private Hospitals, Jimma, Ethiopia. *Nursing: Research*

and Reviews, 12, 177–189. <https://doi.org/10.2147/NRR.S380630>

Domínguez-Samamés, R., Romero-Albino, Z., & Cuba-Fuentes, M. S. (2022). Comunicación

médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima

Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35–40.

<https://doi.org/10.20453/RMH.V33I1.4166>

Elahi, M., Mansouri, P., & Khademian, Z. (2021). The effect of education based on human care

theory on caring behaviors and job involvement of nurses in intensive care units. *Iranian*

Journal of Nursing and Midwifery Research, 26(5), 425–429.

https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_43_20

Enrique, C., Pin, G., & Cañarte Alcívar, J. A. (2023). Satisfacción de la asistencia médica en usuarios atendidos en emergencia. Hospital General de Portoviejo. *Revista Científica Higía de La Salud*, 9(2), 2023–2035. <https://doi.org/10.37117/HIGIA.V9I2.896>

Espinoza, V., De Jesus, G., Samaniego, L., Fernando, G., Soto, C., Cecilia, J., Campos, E., & Elizabeth, G. (2022). Cuidado humanizado de enfermería en la atención de pacientes ingresados en los hospitales públicos de la ciudad de Milagro – Ecuador. *Mediciencias UTA*, 6(1), 55–68. <https://doi.org/10.31243/mdc.uta.v6i1.1563.2022>

Esquivel-Garzón, N., Delgado-Galeano, M., Marquez-Herrera, M., & Inés Parra, D. (2025). Development of a caring model applying the conceptual, theoretical and empirical structure from caring science theory. *Journal of Research in Nursing*, 30(2), 111–122. <https://doi.org/10.1177/17449871241303396>

Flores Bracamonte, A. F., & Fernández Vásquez, J. A. (2022). Índice de satisfacción del paciente en un establecimiento de salud enfocado en servicios oftalmológicos en Tegucigalpa, Honduras. *Innovare: Revista de Ciencia y Tecnología*, 11(2), 93–99. <https://doi.org/10.5377/innovare.v11i2.14783>

Floril, P. R. P., & Ortega, E. D. S. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciencias*, 4(1), e040110–e040110. <https://doi.org/10.54580/R0401.10>

Ganoza Gavidia, G. L. (2019). *Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación de servicio de emergencia del Hospital Belén Trujillo*.

- García, Y. C., Maya, Á. M. S., & Ciro, C. L. E. (2021). Significance of comfort for chronically hospitalized patients. *Revista Cuidarte*, 12(3). <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1915>
- Gente de Chota.com. (2022). *Historia de la Provincia de Chota*.
https://gentedechota.com/chota/historia-chota/#google_vignette
- Giovanna, P., Gambetta, R., Barrera, A. R., Lilian, ;, & Pantoja Sánchez, R. (2022). Factores asociados a satisfacción en la atención en salud de pacientes internados en un hospital nacional en Lima, 2018. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1769–e1769.
<https://doi.org/10.24265/HORIZMED.2022.V22N3.01>
- Guerrero Pin, C. E., & Cañarte Alcivar, J. A. (2023). Satisfacción de la asistencia médica en usuarios atendidos en emergencia. Hospital General de Portoviejo. *Higia de La Salud*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.37117/higia.v9i2.896>
- Hernández Sampiere, R., & Mendoza T, C. P. (2023). *Metodología de la investigación* (McGraw-Hill, Ed.; 2nd ed.).
- Huaman Q., S. (2023). *Tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia, Hospital José Soto Cadenilla Chota, 2021*.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/6226>
- Huamán Quiña, S. (2023). *Tiempo de espera y la satisfacción del paciente atendido en el servicio de emergencia, hospital José Soto Cadenillas Chota, 2021*.
- Huicho-Lozano, P., Gamboa-Cruzado, J., & Montero, J. N. (2022). Humanized care of nursing staff and satisfaction of patients hospitalized for dengue with warning signs. *Boletín de Malariología y Salud Ambiental*, 62(6), 1279–1288.
<https://doi.org/10.52808/BMSA.7E6.626.021>

- Krauss, P., Reinartz, F., Sonnleitner, C., Vazan, M., Ringel, F., Meyer, B., & Meyer, H. S. (2022). The Relation of Patient Expectations, Satisfaction, and Outcome in Surgery of the Cervical Spine. *Spine*, 47(12), 849–858. <https://doi.org/10.1097/BRS.00000000000004351>
- Mijangos, A. D. S., Zúñiga, E. A. J., Fonseca, M. P., & Martínez, A. H. (2020). Quality of nursing care from the donabedian approach in hospitalized patients with pain. *Ciencia y Enfermería*, 26, 1–14. <https://doi.org/10.29393/CE26-19CCAS40019>
- MINSA. (2020). *Hospital De Apoyo Chota - Jose Soto Cadenillas en Chota*. <https://www.establecimientosdesalud.info/cajamarca/hospital-de-apoyo-chota-jose-soto-cadenillas-chota/>
- Mutlu, S., Çetinkaya, A., & Yılmaz, E. (2021). Emergency Service Perceptions and Experiences of Patients: “Not A Great Place, But Not Disturbing.” *Journal of Patient Experience*, 8. <https://doi.org/10.1177/23743735211034298>
- Ocampo-Torres, M., Meléndez-Mier, G., Hernández-Palacios, F., Fernández-Vargas, P. X., & Ramírez-Arellanos, D. (2022). Evaluación de la calidad en la atención al usuario en el servicio de urgencias del Hospital General de la Huasteca, a través del Modelo SERVPERF. *Revista de Educación e Investigación En Emergencias*, 4(4), 260–267. <https://doi.org/10.24875/REIE.21000129>
- Pacheco I, K. (2016). *Grado de Satisfacción del paciente postoperado mediato y calidad de cuidado de enfermería Servicio de Cirugía Hospital Regional II-2-Tumbes*. <https://dspace.unitru.edu.pe/items/ba4149b2-ff6b-472e-b3b4-72bb213b9df4>
- Paredes Floril, P. R., & Santos Ortiz, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciencias*, 4(1). <https://doi.org/10.54580/r0401.10>

- Petry, H., Pelzelmayer, K., Ernst, J., Thuerlimann, E., & Naef, R. (2023). Nurse–patient interaction during the Covid-19 pandemic: Creating and maintaining an interactive space for care. *Journal of Advanced Nursing*, 79(1), 281–296. <https://doi.org/10.1111/jan.15486>
- Ponce Rojas, B. (2022). *Calidad del cuidado y percepción de los padres de los niños en sala de recuperación anestésica del Hospital de Breña 2022*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3cbaf652-2e71-4851-94d3-93390338cf78/content>
- Poudel, M., Bhandari, R., Uprety, S., Chaudhary, R., & Yadav, A. (2023). Emergency Department Patient Satisfaction Survey in a Tertiary Care Hospital of Eastern Nepal. *Journal of BP Koirala Institute of Health Sciences*, 6(1), 20–26.
<https://doi.org/10.3126/JBPKIHS.V6I1.54813>
- Quiroz, N. M. F., Galarza, C. R. C., Cervantes, G. M. M., Echevarría, C. R. R., Fierro, Y. E. C., Huayllani, G. I., Quiroz, N. M. F., Galarza, C. R. C., Cervantes, G. M. M., Echevarría, C. R. R., Fierro, Y. E. C., & Huayllani, G. I. (2024). Satisfacción de madres neonatales frente a los cuidados de enfermería en hospital de los Andes peruanos. *Vive Revista de Salud*, 7(19), 164–173. <https://doi.org/10.33996/REVISTA VIVE.V7I19.292>
- Sernaqué Mendoza, M. S. (2023). *Calidad de atención del personal de enfermería y nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia de un hospital de ESSALUD*.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/ac7a6023-50bf-4cc7-bc33-7767d42e8ff0>
- Takele, G. M., Weldesenbet, N. A., Girmay, N., Degefe, H., & Kinfe, R. (2021). Assessment patient satisfaction towards emergency medical care and its determinants at Ayder

comprehensive specialized hospital, Mekelle, Northern Ethiopia. *PLoS ONE*, 16(1 January).
<https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0243764>,

Torres Marquina, L. Z., & Reyes Carmelo, V. J. (2022). *Calidad del cuidado de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del CMI Rímac Lima 2022*.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1451/TESIS%20REYES-TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

UNIR. (2021). *La relación enfermero-paciente: claves e importancia*.
<https://www.unir.net/revista/salud/relacion-enfermero-paciente/>

UNIR. (2023). *Los principios de la bioética: cuáles son y su importancia*.
<https://www.unir.net/revista/salud/principios-bioetica/>

Valencia C., M. A., & Melita R., A. (2021). Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación › Resumen Reflection on the humanization of care: Jean Watson's theory and proposal for its application. *Revista de Enfermería - BENESSERE*. <https://doi.org/10.22370/bre.61.2021.3037>

Valls Martínez, M. D. C., & Abad Segur, E. (2018). Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 41(3), 309–320.
<https://doi.org/10.23938/ASSN.0315>

Villa Solís, L. F., Chuquimarca Oña, M. J., Egas Medina, F. P., Yazuma Robayo, J. E., Carrera Zurita, L. de los Á., & Quispe Acosta, M. A. (2023). Cuidado humanizado aplicado en enfermería: Una revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>

Yeni, L., Dionicio, L., Norbert, U., Lima -Perú, W., Amado, R., & Marcos, A. (2023). Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un

hospital de Lima: Quality of nurse care and patient satisfaction in the emergency

Department in a hospital in Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 620-633–620–633. <https://doi.org/10.56712/LATAM.V4I5.1343>

Zhou, J., Liu, Y., Yang, F., Wang, Y., Liu, Y., Ming, W., Guo, S., Zhou, D., He, L., & Zhong, X. (2025). Health-promoting lifestyle among Chinese patients with colorectal polyps: a cross-sectional study. *Scientific Reports*, 15(1), 10150. <https://doi.org/10.1038/S41598-025-90352-1>

Apéndices

Apéndice A. Instrumento de Recolección de Datos



Encuesta sobre satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes en adultos atendidos en el servicio de emergencia

(Alván GC y Quiroz LL, Perú – 2020)

Unidad de Posgrado de Ciencias de la
Salud

Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia en un Hospital de Chota - Cajamarca, 2025

Instrucciones: El instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo determinar la satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia del Hospital de Chota, 2025. Por favor lea detenidamente y responda todas las preguntas, señale con una X una sola respuesta la que considere la más adecuada, salvo cuando indique lo contrario.

I. Datos Generales

Edad

Tiempo de permanecía en el servicio	Grado de instrucción	Ocupación
1 día <input type="checkbox"/>	➤ Analfabeto <input type="checkbox"/>	➤ Agricultor <input type="checkbox"/>
2 días <input type="checkbox"/>	➤ Primaria <input type="checkbox"/>	➤ Otro <input type="checkbox"/>
3 días <input type="checkbox"/>	➤ Secundaria <input type="checkbox"/>	

>de 4 días

➤ Superior

II. Satisfacción del paciente adulto

Cuando las enfermeras realizan la acción todos los días Siempre (S)

Cuando las enfermeras realizan la acción casi todos los días Frecuentemente (F)

Cuando las enfermeras realizan la acción rara vez. A Veces (AV)

Cuando las enfermeras no realizan la acción. Nunca (N)

Nº	ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA	S	F	AV	N
1	Identifica Ud. el nombre de la enfermera que lo atiende.				
2	La Enfermera le llama a Ud. Por su nombre y apellido.				
3	La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones.				
4	La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir.				
5	La enfermera se comunica previamente con Ud. explicándole la actividad va a realizar y con qué finalidad.				
6	La información que recibe por parte de la enfermera, la considera útil.				
7	La enfermera le saluda antes de atenderlo.				
8	La enfermera le responde cortésmente cuando le hace alguna pregunta				
9	Considera que el tiempo que le brinda la enfermera es suficiente.				
10	Percibe usted que el personal de enfermería tiene buenas relaciones interpersonales.				
11	Se siente Ud. seguro con la atención recibida.				
12	La información recibida es precisa, pertinente e importante				
13	Confía en la capacidad de la enfermera.				
14	La enfermera demuestra habilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
15	La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos.				
16	La enfermera le inspira confianza para que confronte sus percepciones de salud.				
17	La enfermera le brinda consejería para prevenir complicaciones en su salud.				

18	La enfermera le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
19	La enfermera le informa sobre el proceso de su enfermedad.				
20	La enfermera se interesa por la forma como su problema afecta a su familia.				
21	La enfermera le atiende con amabilidad, haciéndole sentir bien, ante cualquier actividad que Ud. necesita.				
22	La enfermera se interesa por su estado de salud.				
23	La enfermera se preocupa por su comodidad.				
24	La enfermera se preocupa por la evolución de su mejoría.				
25	Considera que existe un ambiente de privacidad durante su atención.				

Apéndice B. Validez del Instrumento

Coefficiente de Validez de contenido según juicio de expertos mediante la prueba V de

Aiken

Ítem	V de Aiken				Promedio
	Claridad	Congruencia	Contexto	Constructo	
1	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
3	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
4	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
5	0,80	1,00	1,00	1,00	0,95
6	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
7	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
8	1,00	0,80	0,80	1,00	0,90
9	1,00	1,00	0,80	1,00	0,95
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
12	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
13	0,80	1,00	1,00	1,00	0,95
14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
15	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
16	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
17	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
18	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
19	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
20	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
21	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
23	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
24	0,80	1,00	1,00	1,00	0,95
25	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
					P= 0,99

Según la prueba de V de Aiken aplicada a los resultados de juicio de expertos, el instrumento resulto valido dando como resultado un valor mayor a 0,70. Así, el valor mas cercano al 1,00 es el mayor valor posible e indica un acuerdo perfecto entre los jueces y expertos respecto a la mayor puntuación de validez que pueden recibir los ítems. Lo que indica que el instrumento es confiable.

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la Satisfacción de pacientes, el mismo será aplicado a pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de **Chota**, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

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

Juez N.º: 1

Fecha actual: 11/10/2023

Nombres y Apellidos del Juez: ISAIAS WILMER DUEÑAS SAYAVERDE

Institución donde labora: UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE CHOTA

Años de experiencia profesional o científica: 20 años



Dr. ISAIAS WILMER DUEÑAS SAYAVERDE
DOCENTE UNACH
CEP:033632

Firma del Juez.
(firma y sello)

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

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

SI (X) NO ()
1 0

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

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

SI (X) NO ()

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)
1→0 0→1

Observaciones: mejorar la redacción de las preguntas 05 y 24.

Sugerencias:

- Pregunta 5: La enfermera se comunica previamente con Ud. para explicarle la finalidad de la actividad que va a realizar.

- Pregunta 24: La enfermera se preocupa en el proceso de la recuperación de su salud.

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

SI () NO (X)

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

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

SI (X) NO ()

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

SI (X) NO ()

Observaciones: _____

Observaciones: _____

Sugerencias: _____

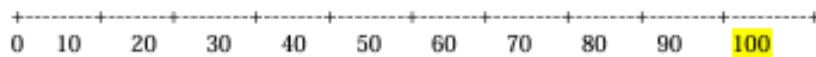
Fecha: 20 – 10 - 2023

Validado por: Dr. Isaias Wilmer Dueñas Sayaverde

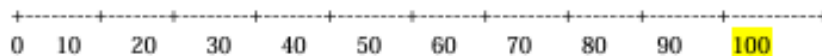
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

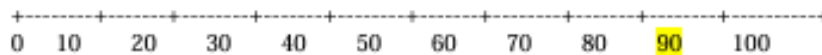
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



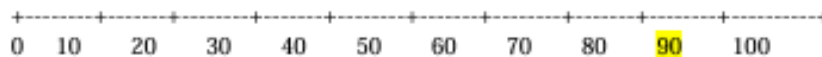
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



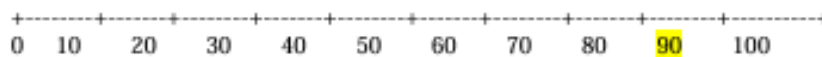
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 20 - 10 - 2023

Valido por: Dr. Isaias Wilmer Dueñas Sayaverde

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la Satisfacción de pacientes, el mismo será aplicado a pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de la ciudad de Chota, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

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

Juez N°: 2

Fecha actual: 12/10/2023

Nombres y Apellidos del Juez: Edwin Barboza Estela

Institución donde labora: Hospital General II -1 José Hernán Soto Cadenillas - Chota

Años de experiencia profesional o científica: 20 años



Mgtr. Edwin Barboza Estela
CEP. 30272

Firma del Juez.
(firma y sello)

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

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

SI (X) NO ()

1 0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)

1→0 0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

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

SI (X) NO ()

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

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Observaciones _____

Sugerencias: _____

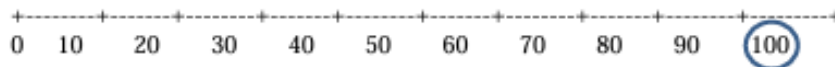
Fecha: 22 de octubre de 2023

Valido por: Mg. Edwin Barboza Estela (Especialista en Enf. En Emergencias y Desastres)

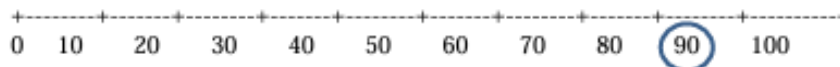
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

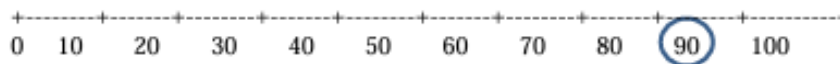
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



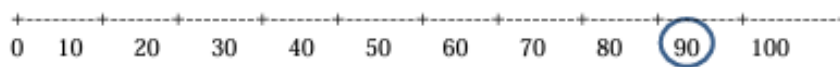
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



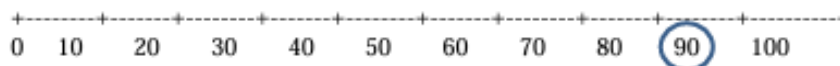
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Si los recursos utilizados en su atención han sido suficientes o/o adecuados?
El ambiente (aspecto estructural y no estructural del servicio) fue el adecuado?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Fecha: 22 de octubre de 2023

Valido por: Mg. Edwin Barboza Estela (Especialista en Enf. En Emergencias y Desastres)

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la Satisfacción de pacientes, el mismo será aplicado a pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de la ciudad de Chota, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

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

Juez N°: 3

Fecha actual: 12/09/2024

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Noemí F. Chamaya Benavides

Institución donde labora: Universidad Nacional Autónoma de Chota

Años de experiencia profesional o científica: 14 años

Noemí F. Chamaya Benavides
LIC. ENFERMERIA
QEPMA del Juez.
(firma y sello)

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

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

SI (X) NO ()
1 0

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI (X) NO ()

Observaciones _____

Sugerencias: _____

3) Existe dificultad para entender las preguntas del INSTRUMENTO?

SI () NO (X)
1→0 0→1

Observaciones _____

Sugerencias: _____

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

SI () NO (X)

Observaciones _____

Sugerencias: _____

Sugerencias: _____

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

SI (X) NO ()

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

SI (X) NO ()

Observaciones _____

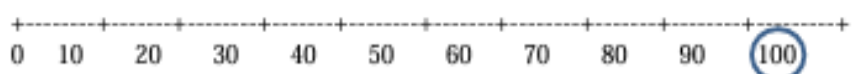
Observaciones _____

Sugerencias: _____

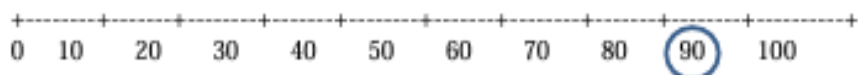
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

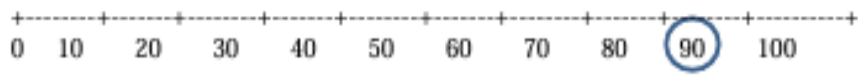
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



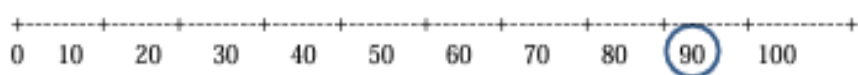
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



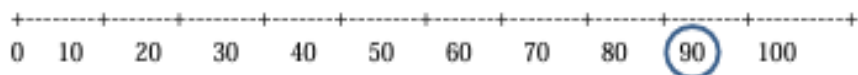
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Si los recursos utilizados en su atención han sido suficientes o/o adecuados?
El ambiente (aspecto estructural y no estructural del servicio) fue el adecuado?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la Satisfacción de pacientes, el mismo será aplicado a pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de la ciudad de Chota, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

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

Juez N°: 4

Fecha actual: 5/03/2025

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Manuel Hoyos Torres

Institución donde labora: Hospital Regional Docente Cajamarca

Años de experiencia profesional o científica: 25 años

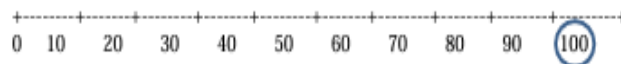


Firma del Juez.
(firma y sello)

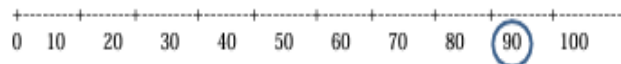
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

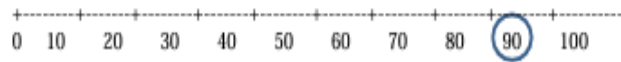
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



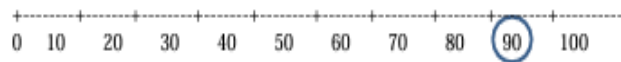
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



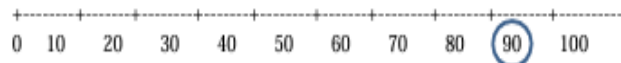
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Si los recursos utilizados en su atención han sido suficientes o/o adecuados?
El ambiente (aspecto estructural y no estructural del servicio) fue el adecuado?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la Satisfacción de pacientes, el mismo será aplicado a pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de la ciudad de Chota, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del test titulado: Satisfacción de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia, el cual será posteriormente utilizado como instrumento de investigación.

Instrucciones

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

Juez N°: 5

Fecha actual: 5/03/2025

Nombres y Apellidos del Juez: Mg. Ana Cecilia Tello Diaz

Institución donde labora: Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo

Años de experiencia profesional o científica: 13 años como especialista



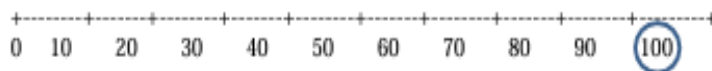
The image shows a handwritten signature in blue ink over a professional stamp. The stamp is rectangular and contains the following text: "Ana Cecilia Tello Diaz", "ENFERMERA", "CEP. 46328 / 8647", and "H. Almanzor Aguinaga Asenjo". There is a small black dot at the bottom right of the stamp.

**Firma del Juez.
(firma y sello)**

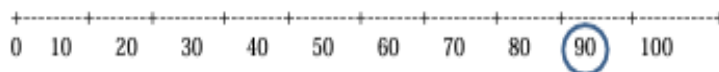
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

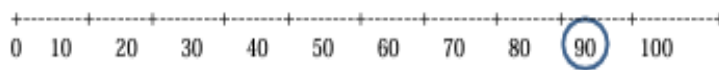
¿Considera Ud. que el instrumento cumple el objetivo propuesto?



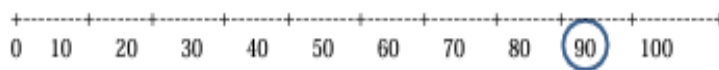
¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?



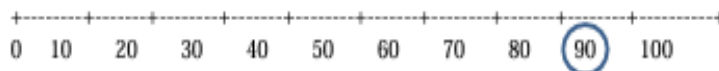
¿Estima Ud. que la cantidad de ítems que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?



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



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



¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

Si los recursos utilizados en su atención han sido suficientes o/o adecuados?

El ambiente (aspecto estructural y no estructural del servicio) fue el adecuado?

¿Qué preguntas se podrían eliminar?

Apéndice C: Confiabilidad de los instrumentos (Incluir matriz de datos)

Estadísticas de fiabilidad-Satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	25

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda															
1: Edad 43 Visible: 33 de 33 variables															
Edad	Tiempo de Permanencia	Grado de Instrucción	Ocupación	SA1	SA2	SA3	SA4	SA5	SA6	SA7	SA8	SA9	SA10	SA11	
1	43	1 Día	Primaria	Agricultor	Frecuente...	Aveces	Siempre	Nunca	Aveces	Frecuente...	Aveces	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Siempre
2	46	Dos Días	Secundaria	Otro	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Siempre	Aveces	Siempre	Frecuente...
3	55	1 Día	Superior	Otro	Aveces	Aveces	Aveces	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Aveces	Aveces	Frecuente...
4	49	Dos Días	Primaria	Otro	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Aveces	Aveces	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre	Aveces
5	42	Tres Días	Analfabeto	Agricultor	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Aveces	Aveces	Frecuente...	Aveces	Aveces	Frecuente...
6	45	Dos Días	Secundaria	Otro	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Aveces	Siempre	Siempre	Frecuente...	Siempre	Aveces	Siempre	Frecuente...
7	53	1 Día	Superior	Otro	Aveces	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre
8	47	Dos Días	Primaria	Agricultor	Aveces	Aveces	Aveces	Nunca	Aveces	Nunca	Nunca	Aveces	Aveces	Nunca	Aveces
9	49	Dos Días	Primaria	Agricultor	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Siempre	Frecuente...
10	53	Tres Días	Analfabeto	Agricultor	Aveces	Frecuente...	Aveces	Aveces	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Aveces	Frecuente...
11	45	Dos Días	Secundaria	Otro	Aveces	Nunca	Nunca	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Nunca
12	57	1 Día	Superior	Agricultor	Nunca	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre
13	51	Dos Días	Primaria	Agricultor	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Aveces	Aveces	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre
14	40	Dos Días	Secundaria	Otro	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Siempre	Aveces	Siempre	Frecuente...
15	40	1 Día	Superior	Agricultor	Nunca	Siempre	Frecuente...	Aveces	Siempre	Siempre	Frecuente...	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre
16	45	Dos Días	Primaria	Agricultor	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Aveces	Aveces	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
17	42	Tres Días	Analfabeto	Otro	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Aveces	Siempre	Nunca	Frecuente...	Aveces	Siempre	Siempre
18	45	Dos Días	Primaria	Agricultor	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Frecuente...	Nunca	Aveces	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre
19	48	Dos Días	Primaria	Agricultor	Aveces	Frecuente...	Frecuente...	Aveces	Aveces	Aveces	Aveces	Frecuente...	Siempre	Siempre	Siempre
20	53	Tres Días	Analfabeto	Agricultor	Siempre	Siempre	Siempre	Frecuente...	Aveces	Siempre	Nunca	Frecuente...	Aveces	Siempre	Siempre
21	59	Dos Días	Secundaria	Otro	Frecuente...	Siempre	Frecuente...	Frecuente...	Siempre	Siempre	Frecuente...	Siempre	Aveces	Siempre	Frecuente...

Vista de datos Vista de variables

Apéndice D: Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia en un Hospital de Chota - Cajamarca, 2025”

Universidad Peruana Unión
Escuela de Posgrado
UPG de Ciencias de la Salud.

Consentimiento Informado

Propósito y procedimientos

Se me ha comunicado que el título del trabajo académico es “Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia en un Hospital de Chota - Cajamarca, 2025”, el objetivo

de este estudio es determinar la satisfacción con los cuidados de pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia de un hospital de Chota-Cajamarca, 2025. Este trabajo académico está siendo realizado por la Lic. Sarita Jhovanny Ramírez Campos bajo la asesoría del Dra. Sofía Vivanco Hilario. La información otorgada a través de la encuesta será de carácter confidencial y se utilizarán sólo para fines del estudio.

Riesgos del estudio

Se me ha dicho que no hay ningún riesgo físico, químico, biológico y psicológico; asociado con este trabajo académico. Pero como se obtendrá alguna información personal, está la posibilidad de que mi identidad pueda ser descubierta por la información otorgada. Sin embargo, se tomarán precauciones como la identificación por números para minimizar dicha posibilidad.

Beneficios del estudio

No hay compensación monetaria por la participación en este estudio. Participación voluntaria

Se me ha comunicado que mi participación en el estudio es completamente voluntaria y que tengo el derecho de retirar mi consentimiento en cualquier punto antes que el informe esté finalizado, sin ningún tipo de penalización. Lo mismo se aplica por mi negativa inicial a la participación en este proyecto.

Habiendo leído detenidamente el consentimiento y he escuchado las explicaciones orales del investigador, firmo voluntariamente el presente documento.

Nombre y apellido: _____

DNI: _____ Fecha: _____

Firma

Apéndice E: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia en un Hospital de Chota - Cajamarca, 2025.

Problema	Objetivos	VARIABLES	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimenta Tipo: Descriptivo Corte: Transversal Población: 570 Muestra: 229 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario tipo Likert que contiene 25 ítems para medir la variable en estudio en sus 3 dimensiones
¿Cuál es el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos del servicio de emergencia de un hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?	Determinar el nivel de satisfacción con los cuidados de enfermería en pacientes adultos atendidos en el servicio de emergencia y sus dimensiones que la componen, en el hospital de Chota, Cajamarca, 2025.		
Problemas específicos	Objetivos específicos		
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en su dimensión interacción enfermera/paciente en el servicio de emergencia en el hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería y su dimensión conocimientos/habilidad en el servicio de emergencia en el hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería y su dimensión interés de la enfermera en el servicio de emergencia</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes adultos que acuden al servicio de emergencia y la dimensión interacción enfermera/paciente en el hospital de Chota-Cajamarca, 2025.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en adultos que acuden al servicio de emergencia y la dimensión conocimientos/habilidad de la enfermera en el servicio de emergencia en el hospital de Chota-Cajamarca, 2025.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería en pacientes que acuden al servicio de emergencia y la dimensión interés de la enfermera hacia el paciente en el hospital de Chota-Cajamarca, 2025</p>	Satisfacción con el cuidado de enfermería	

en el hospital nacional de Chota-Cajamarca, 2025?			
--	--	--	--