

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Calidad de atención en Enfermería y Satisfacción del paciente en el servicio de
emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025**

Trabajo Académico

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

Emergencias y Desastres

Autor

Lili Julita Sifuentes Gomez

Asesor

Mg. Edith Choque Medrano

Lima, 8 de junio del 2026

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO
ACADÉMICO

Yo, Edith Choque Medrano, 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 DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA NORTE, 2025”** de la autora Lili Julita Sifuentes Gomez tiene un índice de similitud de 15% 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 8 días del mes de junio del año 2026.



Mg. Edith Choque Medrano

Calidad de atención en Enfermería y Satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025

Trabajo Académico

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



Mg. Yanela Karoly Ricalde Castillo
Dictaminador

Lima, 8 de junio del 2026

Tabla de Contenidos

Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	5
Objetivos de la Investigación	6
Justificación	7
Desarrollo de las perspectivas teóricas	9
Antecedentes de la investigación	9
Marco conceptual.....	13
Bases teóricas.....	17
Definición de términos.....	17
Metodología	19
Población.....	19
Muestra	20
Tipo y diseño de investigación	21
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.....	41

Resumen

La calidad de atención va acompañada de la satisfacción por ello, el profesional de enfermería aplica técnicas, habilidades de manera eficaz atendiendo las necesidades, inquietudes acerca de su enfermedad en los pacientes y familiares, generando una confianza, confort, que llevará paulatinamente a su recuperación. Este proyecto tendrá como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, durante el año 2025. En cuanto a la metodología de estudio será de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y corte transversal. La muestra será 331 pacientes hospitalizados durante el transcurso de un mes en el servicio de emergencia. Se utilizarán dos instrumentos, para medir la calidad de atención, se utilizará las escalas de Calidad de atención en enfermería (SERVQUAL), y para medir la satisfacción del paciente se usará la (CARE- Q), dichos instrumentos ya cuentan con validación y confiabilidad. Los datos obtenidos se ingresarán a una matriz en Microsoft Excel, para luego ser exportadas al software estadístico SPSS versión 23.0. Finalmente, serán analizados en tablas y gráficos.

Palabras claves: calidad de la atención de salud, satisfacción del paciente, urgencias médicas, hospitales.

Planteamiento del Problema

Identificación del Problema

La calidad de atención es fundamental repercutiendo directamente en el estado de salud de los pacientes, la adherencia al tratamiento, seguridad, confort y en las relaciones interpersonales lo que destaca la comunicación al abordar aspectos físicos, psicológicos, socioculturales de las necesidades de atención que requieran en el momento preciso (Ali et al., 2024).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), 5,7 millones de personas fallecieron por una inadecuada calidad de atención en los nosocomios debiendo a la imprecisa labor por parte del Ministerio de Salud, habiendo un déficit gestión logística sobre todo en países tercermundistas.

A nivel mundial, según los estudios realizados en China, indican el 24% de los pacientes no estuvieron satisfechos con la atención hospitalaria brindada por el equipo de salud entre ellos señalaron la escasa interacción, carencia de medicamentos, falta de limpieza en los servicios. Por diferentes circunstancias, actitud de los trabajadores, no ofrecer atención inmediata, explicar con tecnicismo (Chan, 2024).

Asimismo, investigaciones en África (Etiopía), informan el 52,5% de pacientes hospitalizados en la unidad de emergencia, expresaron sentirse complacido por la buena relación, comunicación, que brindan las licenciadas en enfermería (Ganiyu et al., 2022).

Un estudio realizado en Irán, señalaron que los factores del descenso en la calidad de atención en los profesionales de enfermería es el agotamiento emocional en un 55.4%, además del aumento poblacional que conllevaron a una insatisfacción por los pacientes (Karim et al., 2024). Por ende, investigaciones realizadas en Arabia Saudita identificaron que la satisfacción

del paciente es indispensable para evaluar la calidad de atención del profesional de salud, en su investigación señalan que el 56% de los pacientes mostraron insatisfacción provocando deterioro en el estado de salud, estancias prolongadas, un creciente gasto hospitalario (Mohammed et al., 2024).

Estudios en el hospital de Marruecos, indican que la atención recibida por parte del personal de salud fue satisfactoria con un 66% de los pacientes y el 69,8% aseguró que regresaría al nosocomio (Ghassan et al., 2021). En un estudio reciente en Grecia, se demostró que el 80% las enfermeras permanecen mayor tiempo con los pacientes, cubriendo los procedimientos, satisfaciendo sus necesidades (Mohammed et al., 2024).

En Europa, intervinieron 11.318 pacientes por el cual, se reflejó un 11% de insatisfacción de los pacientes con los profesionales sanitarios (enfermeras) (Wardah et al., 2021). Mientras en Gran Bretaña, el 21% de adultos del servicio urgencias manifestaron sentirse satisfechos con la atención brindada por el profesional de salud, caso contrario un 59% declararon estar disgustado por el cuidado recibido (Campbell & Thomas, 2025).

Además, la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2021), se entiende sobre la calidad de atención, en prestación de los servicios de la salud, como una atención que está centrada en las personas, sus familias y las comunidades, con niveles extraordinarios de seguridad, ser efectivos, oportunidad, eficiencia y un buen acceso igualitario como atributos.

En Norteamérica, específicamente en los Estados Unidos, los pacientes mostraron satisfacción 86.1% con el trato humanizado de parte de los profesionales de enfermería, reflejando un óptimo desempeño, compromiso (Goodrich & Lazenby, 2023).

Investigaciones informan que la salud mental en los profesionales de salud, específicamente en las enfermeras quienes son el pilar en proporcionar una adecuada calidad de

atención en sus pacientes se ha mermado, con la alta carga de trabajo, carencia de personal, horas extras, circunstancias extra laborales, ocasionando estrés en un 31.5%, altercados verbales con sus compañeros, insatisfacción hasta el abandono (Reza et al., 2022).

En América Latina, los estudios realizados por las unidades de emergencia han sido perjudicados por una infraestructura inadecuada, carencia de recursos humanos, además, del trato despectivo generando inconformidad a los pacientes del personal de salud (Cordero et al., 2024).

Además, en México, estudios a pacientes en el Instituto del Seguro Social recalcan que el 67.8% se sintieron satisfechos con la labor de enfermería y un 18.9% muy satisfechos.

Satisfacción laboral en personal de enfermería y satisfacción del usuario en dos Instituciones de Salud (Tirado et al., 2024).

Por lo tanto, en Cuba el 92,6% de los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida, mientras que un 7.4% expresaron lo contrario desde el tiempo de espera, calidad del trato proporcionado por parte del equipo de salud (González et al., 2021).

Mientras tanto en Ecuador, investigaciones desarrolladas por los pacientes señalaron estar conforme con la calidad de atención en enfermería un 49%, mientras un 10% sentirse insatisfecho con el trato brindado (Mosquera et al., 2025).

De manera que, indicaron el 47.4% de pacientes en el servicio de emergencia estar conforme con el tiempo empleado en su atención mientras, un 48.5% refiere que necesitan mayor personal para que las atenciones no se congestionen generando disconformidad (Castro et al., 2021).

Asimismo en el Perú, según el informe realizado por La Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), recibió reclamos con 50.346 casos donde el III nivel de atención fue el más perjudicado (Ramírez & Matzumura, 2024). Por ello, los estudios realizados mencionaron que

en el hospital de Andahuaylas, el 25% de pacientes manifestaron un adecuado nivel de satisfacción por parte del equipo multidisciplinario de salud, asimismo el 52,4% expresaron un nivel medio de satisfacción (Rodríguez & Arévalo, 2023).

Estudios realizados en el Hospital de Salud - Arequipa, en el área de emergencias. El 55.3% de los pacientes manifestaron una satisfacción media respecto a los cuidados proporcionados por los profesionales en enfermería, debido a la alta demanda de pacientes que llegan al servicio (León & Arévalo, 2023).

Además, se informó que, en el Hospital Cayetano Heredia, los estudios evidenciaron el 52,2% tener una calidad adecuada en el cuidado enfermería, continuo del 46,7% presentan una calidad media, mientras el 6,0% mostró poco satisfecho. Las razones por el cual no regresarían atenderse son: deficiente atención 18,2% y prolongados tiempos de espera 11,8% (Ramírez et al., 2024).

Por otro lado, en el Hospital Edgardo Rebagliati - Lima, se evidenció el 77% mostraron cierta inconformidad en las atenciones por parte del personal de enfermería, quienes eran poco empáticas, mientras un 41% no había una calidad de atención adecuada (Aguilar et al., 2022).

Formulación del Problema

Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?

Problemas Específicos

¿Cuál es la calidad de atención en enfermería en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?

¿Cuál es la relación de las dimensiones de calidad de atención en enfermería y las dimensiones de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Objetivos Específicos

Identificar la calidad de atención en enfermería en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Identificar el nivel de satisfacción de paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Identificar la relación de las dimensiones que existe entre calidad de atención en enfermería y las dimensiones de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Justificación

Justificación Teórica

La calidad de atención del paciente en el servicio de emergencia es crucial para mejorar resultados y reducir la mortalidad, sin embargo, debido a la saturación del servicio ha llevado tanto a los profesionales de enfermería como a los pacientes a no tener una óptima calidad de atención, suprimiendo la comunicación entre enfermera-paciente, generando insatisfacción, malestar.

En este contexto, la Teoría de Relaciones Interpersonales de Hildegard Peplau, nos recalca que la enfermera debe ser empática comprendiendo su situación, satisfaciendo sus necesidades asistenciales, brindando información con términos simples el medicamento que le está por administrar, ofreciendo soporte emocional a las inquietudes, problemas que viene acarreado en el ámbito laboral, económico, generando cierta cercanía y confianza.

Justificación Metodológica

La investigación tiene como relevancia proporcionar información actualizada que ayudarán a los profesionales de enfermería a estar al tanto de la realidad que presenta el servicio de emergencia, respecto a las variables estudiadas, mejorando su praxis con el objetivo de mejorar en la calidad de atención. Por otra parte, respecto al aporte científico los hallazgos que se realicen podrán ser comparados con otras investigaciones referidas a esta problemática, de forma que se puedan comparar y arribar a resultados que contribuyan con otras investigaciones que giren sobre las mismas variables.

Justificación Práctica y Social

Este estudio permitirá identificar las debilidades que existen en el hospital, en cuanto a la brecha de personal de enfermería en el servicio de emergencia, carencia de recursos humanos, desabastecimiento de ciertos medicamentos indispensables para el tratamiento, la demanda de pacientes en el servicio de emergencia hace que la calidad de atención no sea la adecuada para el paciente generando insatisfacción, incomodidad, malestar. El propósito de mi investigación es evaluar el nivel de atención y satisfacción por parte de los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia, posterior dar a conocer a la jefa de enfermería y autoridades del nosocomio las carencias y ellos puedan tomar decisiones para mejorar en calidad atención.

En tanto en lo social, permitirá mejorar la calidad de atención por parte del profesional de enfermería, brindando una mejor satisfacción a los pacientes.

Desarrollo de las Perspectivas Teóricas

Antecedentes de la Investigación

Antecedentes Internacionales

Mudan et al. (2022), China, publicaron un estudio llamado “Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería y sus factores de impacto en hospitales terciarios chinos: un estudio transversal”. El objetivo es evaluar el nivel de satisfacción del paciente con la atención de enfermería en los principales hospitales de China. La metodología fue cuantitativo, correlacional y transversal. Para dicho estudio participaron 24,971 pacientes hospitalizados en 143 hospitales, con una muestra de 150 pacientes. Teniendo un resultado de satisfacción alto. Concluyendo que se deberían considerar las características de los pacientes al evaluar la satisfacción en los diferentes hospitales.

Farhana et al. (2022), India, realizaron un estudio llamado “Nivel de satisfacción del paciente y sus determinantes tras el ingreso en hospitales públicos y privados de atención terciaria en Bangladesh” cuyo objetivo fue investigar el índice de satisfacción y sus factores asociados entre los pacientes ingresados en hospitales de tercer nivel en Bangladesh - India. La investigación de enfoque cuantitativo, corte transversal, tipo descriptivo, con un total de 923 pacientes (420 de nosocomios públicos y 503 instituciones privadas), obteniendo una muestra de 358 pacientes. Los resultados encontrados fueron el 65% se sintieron satisfechos con los servicios de atención hospitalaria mientras, el 75% en particular. En conclusión, la satisfacción fue mejor en instituciones privadas desde el trato recibido, atención, eficacia.

Castillo (2023), Argentina, desarrolló una investigación acerca de la “Percepción de los pacientes sobre la calidad de atención en la Unidad de Cirugía Ambulatoria del Hospital Policlínico del área oeste del Conurbano Boaerense”. El objetivo es explorar las percepciones de los pacientes sobre la atención brindada en el sistema de salud pública y evaluar cómo estas percepciones y la observancia de sus derechos influyen en el nivel de satisfacción donde participaron 135 pacientes. Siendo el estudio descriptivo, de corte transversal, se aplicó el cuestionario Care – Q, dando un alto nivel de Cronbach 0,88. Los resultados del reflejan que el 50.37% de pacientes masculinos sintieron satisfacción en la atención a comparación del 49.63% pacientes femeninos. Concluyendo, el personal de enfermería es el eje principal en la recuperación del paciente.

Zambrano et al. (2025), Ecuador, llevaron a cabo un estudio sobre “Calidad de atención y satisfacción del paciente en un Hospital de Ecuador”, con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, en el área de consulta externa de medicina general. La investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo – correlacional. Se utilizó el cuestionario SERVQUAL. Con una muestra de 83 pacientes. Los resultados obtenidos muestran una calidad atención moderada, en donde en las dimensiones donde se tiene fortalecer es la empatía (63% bajo). Se concluye que la empatía y la comunicación son fundamentales para mejorar la satisfacción del paciente (Zambrano & Serpa, 2025).

Antecedentes Nacionales, Regionales y Locales

Ramírez et al. (2023), Ica, en su investigación Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la

satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica. Participaron 147 pacientes, Aplicaron el cuestionario CARE-Q. Fue un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental. Terminaron señalando los hospitales del MINSA, en los servicios de emergencia la atención de los profesionales sanitarios a los pacientes es deficiente, debido a una serie de factores entre ellos, la escasez de enfermeras(os), no acatamiento de procedimientos del equipo de salud, falta de comunicación, ocasionando insatisfacción un 60%.

López et al. (2023), Lima, hicieron un estudio sobre la Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima. Participando 158 pacientes. Emplearon el CARE - Q. Realizaron un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. En su estudio, demostraron una calidad atención moderada en un 45,57%, seguido de bajo 36,71% y 17,72% alto. Concluyendo, las relaciones interpersonales entre ellos la comunicación es fundamental para el paciente se sienta en confianza, con profesionales que le brinden un trato cálido, respondiendo a sus interrogantes para tener conocimiento acerca de su diagnóstico, enfermedad.

Poma et al. (2023), Lima, realizaron una investigación llamada Nivel de Satisfacción de los Padres sobre la Atención de Enfermería en Niños que asisten al servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Salud del Niño. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de padres sobre la atención de enfermería a sus hijos prescolares en el servicio de emergencia de un hospital pediátrico. Participaron 60 padres de familia. Emplearon el instrumento CARE - Q. El diseño descriptivo de corte transversal. Concluyendo el 46,7% de padres de familia presentó

nivel medio de satisfacción, el 45% un nivel alto. Concluyendo, los padres presentaron nivel de satisfacción medio en relación al cuidado de enfermería obtenido por sus hijos.

Cachique et al. (2022), Lima, elaboraron un estudio llamado "Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 Lima". El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio emergencia de un hospital especializado nivel II-2. Teniendo un enfoque cuantitativo, observacional, correlacional y transversal. La población estuvo integrada por 200 pacientes, con una muestra de 90 pacientes. En los resultados se evidenciaron en la dimensión tangible con un 96.5% de aceptación, seguido de empatía y capacidad de respuesta. Se concluye que existe una alta relación entre la calidad de atención y la satisfacción para que la atención sea la adecuada con el paciente.

Padilla et al. (2023), Huancayo, elaboraron un estudio acerca "Percepción de calidad y satisfacción del paciente en hospitales especializados del Centro del Perú". El objetivo fue evaluar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en hospitales de Huancayo". En la metodología con enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Con una población de 1050 pacientes en dos nosocomios: Hospital Regional Daniel Alcides Carrión y Hospital Ramiro Prialé, con un tamaño muestral 281 pacientes, 127 Hospital Carrión y 154 Hospital Ramiro Prialé. Los resultados reflejaron el 50% en las dimensiones comunicación y seguridad aceptables, mientras fiabilidad y capacidad de respuesta en 47.7% y 47.7%. El estudio concluye que es necesario abordar dichas dimensiones para lograr una atención aceptable.

Febres et al. (2022), Huancavelica, en su artículo Satisfacción del usuario en un Hospital Peruano durante la pandemia por COVID-19. El objetivo fue determinar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de Pampas (Huancavelica, Perú) en el

contexto de pandemia. Con un estudio descriptivo, cuantitativo, transversal y no experimental, donde la muestra fueron 114 usuarios, se empleó el cuestionario SERVQUAL. Concluyendo, el 56,20% obtuvo satisfacción moderada, por el cual los profesionales de salud deben mejorar brindando un trato cálido, amable, durante la anamnesis (Febres et al., 2022).

Marco Conceptual

Calidad de Atención

La atención al paciente empieza desde la recepción al servicio de emergencia, donde muchos de ellos son traídos en la ambulancia donde el enfermero realiza la valoración, monitorizando sus signos vitales, estableciendo sus cuidados en enfermería según diagnóstico, complejidad, involucrando una alta responsabilidad (Álava & Paredes, 2024).

Ejerce el compromiso ante la calidad de atenciones, los principios éticos y las normas de la profesión que contribuyen a la satisfacción propia y de paciente.

Definen la calidad de atención en enfermería como un baluarte fundamental dentro del trabajo en equipo, para la satisfacción de los pacientes siendo el protagonista en las habilidades sociales, brindando la seguridad, confianza, por consiguiente, mejorar su diagnóstico (Stavropoulou & Rovithi, 2022).

Determinan la calidad atención como respuesta a las necesidades físicas, psicológicas, emocionales, sociales de los pacientes para que se reincorporen paulatinamente a sus actividades rutinarias (Reza & Rohani, 2022).

Dimensiones de la Variable Calidad de Atención de Enfermería.

Fiabilidad. Es la dimensión en el cual el Establecimiento de Salud, cumple con sus funciones, normas de forma segura, confiable en las prestaciones de sus servicios, los profesionales de enfermería que conforman el servicio de emergencia cumplen con sus

responsabilidades, dentro de ellas en satisfacer las necesidades físicas, emocionales. De tal forma, involucra un cuidado holístico, ejecutando los registros de enfermería en cual se evidencie su labor plasmada en documentos legales (Suárez et al., 2019).

Capacidad de Respuesta. Disposición del profesional de enfermería en atender, apoyar a los pacientes, brindando la mejor atención de calidad, rápida, eficaz satisfaciendo sus necesidades. El profesional de enfermería de manera amable, empática proporciona información de la enfermedad del paciente, asimismo, la importancia de tomar su medicación en su horario establecido, alimentación saludable, ejercicios (Rodríguez & Gil de Gómez, 2022).

Seguridad. Transmitir confianza al paciente y familia con un trato adecuado, comportamiento educado, despejando cualquier interrogante que pueda tener acerca de su enfermedad. Por ello, implica un profesional competente desde la manera de explicar el procedimiento a realizar, medicamentos a administrar, manejo de equipos pertenecientes a la Institución, en el cual los pacientes se puedan sentir confiados.

En la dimensión se examina la actitud de cada enfermera en el desenvolvimiento con los pacientes (Tello & Pérez, 2023).

Empatía. El paciente desde su ingreso a la unidad debe recibir un trato empático con el equipo de salud que lo atiende, de esta manera, los pacientes sienten agradecidos por el trato recibido, amabilidad y el interés por resolver su condición de salud.

Es la habilidad blanda más importante que todo enfermera(o), debe reflejar poniéndose por unos minutos en el lugar de la otra persona, prestarle atención a su situación, problemas y tratar de alguna forma darle una solución brindándole soporte emocional generando una atención efectiva (Aparicio, 2023).

Aspectos Tangibles

Son las instalaciones del hospital, las condiciones físicas de los equipos donde los profesionales de la salud utilizan, el nivel de comodidad ofrecido, limpieza de los ambientes acompañado de una apariencia agradable del personal, el confort. Generando un rol vital en la percepción general de calidad en el paciente. Teniendo en cuenta el mantenimiento que deben tener los equipos médicos evitando cualquier desperfecto, perjudicando a los pacientes (Suárez et al., 2019).

Satisfacción del Paciente

El desempeño que realiza el profesional en salud (enfermera), en el cuidado, atención, cumpliendo con sus necesidades, expectativas del paciente.

Las enfermeras son los profesionales que permanecen mayor tiempo, estableciendo constante interacción con sus pacientes desde su ingreso hasta el alta (Alibrandi et al., 2023).

Para evaluar la satisfacción en profesionales enfermería, se utilizará el instrumento de medición CARE Q (Caring Assesment Instrument) (Hanan et al., 2023).

Por ello, es vital que los pacientes que están en nuestro turno se sientan satisfechos por la atención recibida, pondrán en práctica lo aprendido por los doctores, enfermeras, nutricionista, cumplir estrictamente el horario de sus medicamentos, la definición de su enfermedad y los cuidados en casa que deben efectuar y una alimentación balanceada, equilibrada evitando los excesos en grasas saturadas, harinas refinadas, carbohidratos y bebidas carbonatadas.

La satisfacción es el producto de las atenciones, servicios ofrecidos al paciente y familiares, por ello el compromiso es brindar calidad, eficiencia, trato respetuoso, siempre teniendo presente que la persona postrada en su unidad podría ser un familiar y merece lo mejor del grupo de profesionales de salud. Logrando la confianza, la manera en que desempeña su vocación, generando óptimos comentarios (Arcentales et al., 2021).

Dimensiones de la Satisfacción del Paciente.

Digno y Respetuoso. Ofrecer una atención personalizada por parte del equipo de salud, humanista, oportuna, eficaz, amable logrando la satisfacción del paciente promoviendo un ambiente seguro y de confianza logrando una recuperación favorable (Álvarez et al., 2024).

Cortesía y Amabilidad. Cualidad que todo profesional de salud debe demostrar desde ofrecer un trato dócil, humanizado con los pacientes ser amigable, generoso velando por su bienestar y generando relaciones armoniosas y saludables. En su mayoría de pacientes suelen sentirse vulnerables, asustados, con dolor, el trato humano involucra un impacto directo en la calidad del diagnóstico, la adherencia al tratamiento y la recuperación. (Tapia et al., 2022).

Competencia Profesional. El profesional de enfermería a través de su desarrollo a nivel laboral demuestra conocimientos, juicio crítico, toma de decisiones, resolución de problemas, rapidez en sus actividades, habilidades para resolver situaciones de manera efectiva, segura. A su vez, compitiendo con otros colegas a un ritmo acelerado, que conlleva el servicio de emergencia (Mazacón et al., 2020).

Paciente de Emergencia. Aquella persona que acude o es traído al hospital por ambulancia, donde su salud es inestable, crítica, en donde su atención debe ser inmediata para evitar las secuelas neurológicas que evitarían la totalidad en su funcionalidad motora. (Roper et al., 2022).

Servicio de Emergencia. Unidad hospitalaria donde se brinda atención las 24 horas, cuenta con los servicios de triaje, tóxico, sala de observación, sala de shock trauma, tóxicos de medicina, cirugía, pediatría a los determinando la complejidad de cada paciente, su situación que compromete con su vida, se prioriza dando una atención rápida, eficaz (Castro et al., 2019).

Hospital. Establecimiento público que cuentan con diferentes servicios, con personal altamente calificado en atenciones hospitalarias y emergencia para personas heridas, lesionadas (Parang, 2024).

Bases Teóricas

Hildegard Peplau, en su teoría Relaciones Interpersonales, destaca al profesional de enfermería como un ser que maneja las situaciones de preocupación, angustia, estrés del paciente por medio de la comunicación, manejando el panorama otorgando una solución, alternativa ante el problema que atraviesa, generando una mayor tranquilidad. Se relaciona porque las enfermeras(os), emplean su criterio, conocimientos y ética laboral para ayudar a identificar posterior a educar, orientar, ayudar en los problemas de salud que acarrea el paciente (Aires 2024).

Definición de Términos

Cuidado

Acciones tienen finalidad promover la salud y fortaleza de la persona (Villa et al., 2023).

Eficiencia

Es tener capacidad, ser competente y eficaz para realizar las cosas (Kwame, 2024).

Satisfacción del paciente

El grado de congruencia entre lo que espera el paciente, lo que percibe el de la atención real y la atención ideal (Iraizoz et al., 2023).

Percepción del Paciente sobre la Calidad de Atención

Es la respuesta manifestada de parte del usuario referente a la sensación obtenida a través de los sentidos sobre el cuidado que le brinda la enfermera (Torres et al., 2024).

Metodología

Descripción del Lugar de Ejecución

El proyecto de investigación se realizará en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, en el distrito de San Martín de Porres. El establecimiento de alta complejidad es catalogado como III-I, cuenta con diferentes servicios entre ellos Unidad de Cuidados Intensivos (UCI), cirugía, traumashock, observación, medicina, pediatría, neonatología, laboratorio clínico.

El servicio está conformado por un equipo multidisciplinario, por el área de triaje donde el médico evalúa a los pacientes y los clasifica según la gravedad de su diagnóstico. Además, llegan diferentes casos pacientes poli traumatizados, intoxicación alimentaria, por medicamentos, cortes por arma blanca.

La investigación se llevará a cabo en el presente año 2025 en donde se recolectará los datos por los pacientes del área de emergencia, previa autorización del consentimiento informado.

Población y Muestra

Población

Para la aplicación del estudio se incluirá a los pacientes que acuden al servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima Norte, dentro del periodo de un mes. Se estableció que asisten 80 pacientes al día, siendo 2,400.

Muestra

El muestreo tipo probabilístico a utilizar estará conformada por 331 pacientes, calculando con la siguiente fórmula estadística.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{e^2 (N-1) + Z^2 pq}$$

Donde: Z = 1.96 (95% confianza), valor distribución nominal = 1.96

p = Probabilidad de éxito o proporción esperado valor 0.50

q = Probabilidad de fracaso. Valor= 0.50

E = error de precisión (5%)

N = Tamaño de la población

Ejecución:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q \cdot N}{E^2 (N-1) + Z^2 p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0.5) (0.5) (2400)}{(0.05)^2 (240-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0.25 \times 2400}{0.0025 \times 2,399 + 3,8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{2,304.96}{5.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{2,304.96}{6,9579}$$

$$n = 331$$

La muestra estará integrada por 331 pacientes.

Tipo y Diseño de Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo, porque se medirán las características de las variables Calidad de atención y Satisfacción del paciente, para más adelante analizar los resultados. Su finalidad es conseguir resultados exactos que permitan decisiones fundamentadas (García, 2021).

El diseño a utilizar será no experimental ya que no habrá manipulación que afectan las variables, de tipo correlacional refiriendo al tipo de estudio se fundamenta en establecer la existencia entre fenómenos logrando determinar relación entre las variables y corte transversal porque la información se obtendrá en un momento y espacio establecido (Calle, 2023).

Formulación de Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

No existe relación significativa entre la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Hipótesis Específicas

Existe relación en la calidad de atención en enfermería en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Existe relación en la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Existe relación en las dimensiones que existe entre calidad de atención en enfermería y las dimensiones de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Identificación de variables

Variable 1: Calidad de atención: Variable Independiente

Variable 2: Satisfacción del paciente: Variable Dependiente

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Calidad de atención en enfermería	Es la percepción satisfactoria que tiene el paciente debido a los logros deseados por el personal de salud (enfermería), para lograr satisfacer las necesidades, buscando su máximo bienestar y	Habilidad de los profesionales en enfermería, en el cual emplean sus conocimientos y juicio crítico para brindar atenciones de calidad a los pacientes. Se aplicará un	Fiabilidad	Tiempo Interés	Ordinal
			Capacidad de respuesta	Información Rapidez Ayuda	
			Seguridad	Identificación del paciente Eventos adversos Información terapéutica	
			Empatía	Atención personalizada Priorización paciente Tiempo de dedicación al paciente	

	seguridad. (De la Garza M 2024)	cuestionario SERVQUAL.	Aspectos Tangibles	Capacidad instalada Recursos humanos Equipos operativos	
Satisfacción del paciente	El desempeño que realiza el profesional de salud (enfermera), en el cuidado, atención cumpliendo con sus necesidades, expectativas del paciente. (Arcentales G 2021)	Grado que percibe el paciente en base a la conformidad de las atenciones, cuidados ofrecidos por la enfermera del servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025. Se aplicará un cuestionario CARE Q.	Trato digno y respetuoso	Disposición para resolver problemas Confiabilidad	Ordinal
			Cortesía y amabilidad	Capacidad de escucha Trato cortés	
			Competencia profesional	Profesionalismo Competencia	

Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnica

La técnica que me permitirá la obtención de datos de la población es la encuesta. Asimismo, se logrará alcanzar una gran cantidad de información de manera eficaz en tiempo parcialmente cortos (Sánchez & Hernández, 2024).

Instrumentos

Para la variable Calidad de Atención se empleará el instrumento SERVQUAL, elaborado y validado por Michelsen Consulting en 1992, así mismo fue adaptada al español por el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN, 2023), comprende un total de 22 ítems en 5 dimensiones fiabilidad (5 preguntas), aspectos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad (4 preguntas), además de escala de respuesta va de nunca (1) a siempre (5).

Para evaluar la variable Satisfacción del paciente, se utilizará el instrumento en versión corta elaborado por (Echenique, 2020), el instrumento cuenta con 18 preguntas y la escala Likert comprende nunca (1) a siempre (5).

Validez y Confiabilidad

En cuanto a la Calidad de atención en enfermería, el instrumento SERVQUAL, fue adaptado y validado por Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN, 2023), garantizando una alta confiabilidad en el coeficiente alfa de Cronbach de 0.89. Además, para identificar la validez, se llevó una evaluación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin, logrando un puntaje de 0,853 (KMO >0,5), mientras tanto, la prueba de Barlett, obtuvo ($X^2 = 1902,58$, $pag <0,001$).

Para la variable satisfacción del paciente, el instrumento de versión corta de la enfermera Margot Echenique, que fue validado por 3 jueces expertos dando la conformidad que dicho instrumento (Castillo, 2023). Por otro lado, se empleó V. de Aiken para comprobar

la concordancia de los jueces, además un Alpha de Cronbach de 0.81 arrojando nivel confiabilidad (Morales, 2022).

Proceso de Recolección de Datos

Se realizará una solicitud a la Universidad Peruana la Unión, inscribiendo el proyecto de investigación.

Luego se emitirá un resumen de la tesis a la Unidad de Investigación Académica del Hospital Nacional Cayetano Heredia (HNCH), generando un número de expediente.

Posteriormente, se realizará las coordinaciones con la jefatura del servicio de Emergencia, estableciendo las fechas para la ejecución de los instrumentos de investigación. Por último, se explicará a los pacientes del servicio de emergencia del HNCH, el estudio de investigación tendrá un propósito académico por el cual, se les dará a conocer un consentimiento informado.

Procesamiento y Análisis de Datos

Se procederá a realizar su vaciado de datos en la matriz Excel, se considerarán las variables y dimensiones, consecuente se utilizará el software estadístico SPSS, en su versión 23, donde se obtendrá las estadísticas mediante tablas y figuras. Posteriormente se ejecutará prueba paramétrica de Pearson, permitiendo realizar la contrastación de hipótesis (Ruiz et al., 2023).

Consideraciones Éticas

Principio de Autonomía

Se acatarán las diferentes opiniones de los pacientes, respetando sus decisiones. Por ello, se procederá con la entrevista el que me permitirá recolectar datos actuales que implican tanto al investigador como al paciente, otorgando un resultado transparente.

Acatar en todo momento las decisiones de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, dependiendo el tipo de personalidad, sus creencias (Cruz et al., 2023).

Principio de Beneficencia

En el segundo principio el investigador promueve el bien, explicándole la importancia del estudio a la comunidad científica a los pacientes (Materan et al., 2022).

Principio de no Maleficencia

Se les explicará, dicho estudio es con fines académicos, respetando la identidad del paciente, manteniendo en todo momento la ética profesional que nos caracteriza (Salazar et al., 2024).

Principio de Justicia

Dicha recolección de datos se desarrollará en manera justa, parcial, sin ningún tipo de discriminación por su religión, condición social, siendo imparcial en las opiniones de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Cayetano Heredia (Vidal, 2022).

Presupuesto

Recursos				
Humanos	Cantidad	Costo S/	Total S/	
Laptop	1	2000	2000	
USB	1	30	30	
Hojas bond A4	500 U	16	16	
Lapiceros	6	1.50	9	
Lápices	6	1.00	6	
Borradores	3	1.00	3	
Tableros	3	7.00	21	
Impresiones	-	-	-	
Folder manila	2	1.50	3	
Folder plastificado	2	5.00	10	
Archivador	1	6.50	6.50	
Totales			2,104	

Referencias Bibliográficas

- Aguilar P, Gonzales C, Gutarra R. 2022. “Calidad de Atención y Satisfacción de Usuarios Atendidos Por Teleconsulta En Ginecología Oncológica Del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de EsSalud, Agosto a Octubre Del 2021.” *Horizonte Médico* 22(3): 1–10. doi:dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.08.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2022000300009&script=sci_arttext&tlng=en
- Aires, Buenos. 2024. “Hildegard Peplau : Modelo Teórico de Enfermería Centrado En La Relación Enfermera- Paciente.” <https://enfermeriabuenosaires.com/hildegard-peplau/>.
- Álava P, Paredes M. 2024. “Calidad de La Atención Médica En El Área de Emergencia: Percepción y Expectativas de Los Pacientes de Un Hospital Público.” *Revista del Grupo de Investigación en Comunidad y Salud* 9(2): 142–54.
 doi:doi.org/10.53766/GICOS/2024.09.02.10.
<http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/gicos/article/view/20023>
- Ali T, Azzadín K. 2024. “Satisfacción Del Paciente Con La Calidad de La Atención de Enfermería En Instituciones Públicas y Privadas Hospitales En La Ciudad de Erbil.” 7(2): 115–26. doi:doi.org/10.15218/ejnm.2024.11.
<https://ejnm.hmu.edu.krd/index.php/ejnm/article/view/308>
- Álvarez M. 2024. “Percepción Del Paciente Acerca Del Trato Digno Que Brinda El Personal de Enfermería.” 1(1): 90–99.
https://www.researchgate.net/publication/381847632_Percepcion_del_paciente_acerca_del_trato_digno_que_brinda_el_personal_de_enfermeria.
- Aparicio K, Pintado A. 2023. “La Empatía: Una Habilidad Clave En La Calidad Del Cuidado En Enfermería.” *Enfermería Universitaria* 20(1): 1–4. doi:https://doi.org/1
<https://revista->

enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/15260.22201/fe
no.23958421e.2023.1.1526.

Arcentales G, Ramírez A. 2021. “Satisfacción de Pacientes Quirúrgicos Con Los Cuidados de Enfermería.” *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* 40(3): 212–21.
doi:doi.org/10.5281/zenodo.5035696.
<https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>

Cachique S, Barrios J, Arispe C et al. 2022. “Calidad de Atención y Satisfacción Del Usuario de Un Hospital Especializado Nivel II-2 de Lima.” *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener* 11(2): 1–11. doi:10.37768/unw.rinv.11.02.a0013.
<https://portal.amelica.org/ameli/journal/757/7573774008/html/>

Calle S. 2023. “Diseños de Investigación Cualitativa y Cuantitativa.” *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 7(4): 1865–79.
doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7016.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7016>

Campbell D, Thomas T. 2025. “La Satisfacción de Los Pacientes Con El NHS Ha Alcanzado Un Mínimo Histórico Del 21%, Según Una Encuesta.” : 20–22.
<https://www.theguardian.com/society/2025/apr/02/patient-satisfaction-with-nhs-has-hit-record-low-of-21-survey-finds>.

Castillo C. 2023. “Percepción de Los Pacientes Sobre La Calidad de Atención En La Unidad de Cirugía Ambulatoria Del Hospital Policlínico de La Zona Oeste Del Area Metropolitana de Buenos Aires.” *Salud, Ciencia y Tecnología* 3: 1–6.
doi:10.56294/saludcyt2023504.
https://www.researchgate.net/publication/374456361_Percepcion_del_paciente_acerca_de_la_calidad_de_atencion_en_la_Unidad_de_Cirugia_Ambulatoria_del_Hospital_Policlinico_del_area_oeste_del_Conurbano_Bonaerense

- Castro D. 2019. “Calidad de Atención En Un Servicio de Emergencias de Tercer Nivel de Atención.” *Revista Criterios* 28(1): 196–218. doi:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>.
<https://revistas.umariana.edu.co/index.php/Criterios/article/view/2597>
- Castro D, Chamorro E. 2021. “Calidad de Atención En Un Servicio de Emergencias de Tercer Nivel de Atención.” *Revista Crite* 28(1): 196–218.
doi:<https://doi.org/10.31948/rev.criterios/28.1-art9>.
<https://revistasumarianaeduco.biteca.online/index.php/Criterios/article/view/2597>
- Chan E. 2024. “Satisfacción Del Paciente y Factores Asociados Con Los Servicios de Salud Para Pacientes Hospitalizados En Hospitales Públicos de Etiopía: Una Revisión Sistemática y Un Metanálisis.” 24(1): 1–10. doi:<https://doi.org/10.1186/s12913-024-11552-5>.
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-024-11552-5>
- Cruz M. 2023. “Percepción de La Autonomía En Enfermeras En El Ámbito Hospitalario.” *Revista Unidad Sanitaria XXI* 3(10): 36–53. doi:[10.57246/rusxxi.v3i10.89](https://doi.org/10.57246/rusxxi.v3i10.89).
<https://portal.amelica.org/ameli/journal/563/5634633003/5634633003.pdf>
- Farhana B, Jamaliah D, Syed Z. 2022. “Nivel de Satisfacción Del Paciente y Sus Determinantes Tras El Ingreso En Hospitales Públicos y Privados de Atención Terciaria En Bangladesh.” *Frontiers in Health Services* 2(7): 1–8.
doi:<https://doi.org/10.3389/frhs.2022.952221>.
<https://www.frontiersin.org/journals/health-services/articles/10.3389/frhs.2022.952221/full>
- Febres R. 2022. “Satisfacción Del Usuario Externo En Un Hospital Peruano Durante La Pandemia Por Covid-19.” *Revista Científica Ciencia Medica* 25(1): 21–27.
doi:[10.51581/rccm.v25i1.464](https://doi.org/10.51581/rccm.v25i1.464).

- http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-74332022000100021
- Ganiyu A, Bayi R, Alhasan A. 2022. “Satisfacción Con La Calidad de La Atención de Enfermería Entre Adultos Mayores Durante La Hospitalización En Ghana.” *Nursing Open* 9(2): 1286–93. doi:10.1002/nop2.1169.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34985206/>
- Ghassan A, Ali A, Ahmed A. 2021. “Satisfacción de Los Pacientes Con Los Servicios de Urgencias de Un Hospital Universitario.” *Journal of Family Medicine and Primary Care* 10(2): 1718–25. doi:10.4103/jfmpe.jfmpe.
https://journals.lww.com/jfmpe/fulltext/2021/10040/patient_satisfaction_with_the_emergency_department.38.aspx
- González S, Mena I, Castro P. 2021. “Satisfacción de Pacientes Con Atención Recibida En Áreas de Salud.” *Editorial Ciencias Médicas* 60(4): 1–12.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75232021000400010&script=sci_abstract&tlng=es.
- Goodrich, George W., and James Mark Lazenby. 2022. “Elementos de La Satisfacción Del Paciente: Una Revisión Integradora.” *Nursing Open* 10(3): 1258–69.
doi:10.1002/nop2.1437.
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36306415/>
- Hanan A. 2023. “Satisfacción de Los Pacientes Con La Calidad de La Atención de Enfermería y Factores Asociados: Un Estudio Transversal.” *Nursing Open* 10(5): 3253–62. doi:doi.org/ 10.1002/nop2.1577.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/nop2.1577>
- Heba H. 2024. “Evaluación de La Brecha Entre Las Expectativas y Las Percepciones de Las Mujeres Sobre La Calidad de La Atención Durante El Parto En Jordania: Un Estudio En Dos Etapas Utilizando El Modelo SERVQUAL.” 24.

doi:<https://doi.org/10.1111/hex.14103>.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/hex.14103>

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. 2023. “Informe de La Medición de La Satisfacción de Los Usuarios Externos En Los Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia - Plan SERVQUAL.” *Ministerio de Salud* (511).
https://www.incn.gob.pe/wp-content/uploads/2023/12/FINAL-SERVQUAL_2023-Oficial.pdf.

Iraizoz A, Pérez P, Blasco A. 2023. “EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA En Un Área de Cuidados Intermedios.” *Enfermería en Cardiología* 30(90): 15–23.
doi:<https://doi.org/10.59322/90.1523.LX2>.

<https://revista.enfermeriaencardiologia.com/index.php/aec/article/view/26/85>

Karim A, Khan A. 2024. “Asociación Entre La Duración Del Turno de Trabajo y La Calidad de La Atención de Enfermería En Hospitales de Atención Terciaria, Khyber Pakhtynkhwa.” 4(4): 17–21. doi:<https://doi.org/10.54393/nrs.v4i04.118>.
<https://www.nursearcher.com/index.php/nrs/article/view/118>

Kwame A, Petrucka P. 2024. “Liderazgo de Enfermería Eficaz Como Catalizador de La Atención Centrada En La Persona y de Interacciones Positivas Entre Enfermería y Paciente: Evidencia de Un Hospital Público de Ghana.” *Discover Health Systems* 3(5): 1–13. doi:<https://doi.org/10.1007/s44250-024-00095-5>.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s44250-024-00095-5>

De la Garza M, Calderón A. 2024. “Calidad En El Servicio Mediante Metodología Servqual y Satisfacción En Pacientes Hospitalizados.” *Horizonte Sanitario* 23(1): 73–81.
doi:10.19136/hs.a23n1.5697.
<https://revistahorizonte.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/5697/4294>

León L, Arévalo R. 2023. “Calidad de La Atención Del Enfermero y Satisfacción Del Paciente Del Área de Emergencia En Un Hospital de Lima.” *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(5): 620–33.

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

<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1246>

Materan Y. 2022. “Principios Bioéticos En La Praxis Del Cuidado de Enfermería En Situación de Crisis.” *Revista Electrónica de PortalesMedicos.com* XVII(6): 1–17.

<https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/principios-bioeticos-en-la-praxis-del-cuidado-de-enfermeria-en-situacion-de-crisis/>.

Mazacón M. 2020. “Las Competencias Profesionales de La Enfermería y Su Efecto En La Labor Profesional.” *Universidad Ciencia y Tecnología* 24(105): 72–78.

doi:10.47460/uct.v24i105.383.

<https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/383>

Mohammed E. 2024. “Satisfacción de Los Pacientes Con La Calidad de La Atención de Enfermería: Un Estudio Transversal.” *International Journal of Africa Nursing Sciences* 20(March): 1–17. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000350>

Morales L. 2022. Repositorio institucional-WIENER “Calidad Del Cuidado de Enfermería y Satisfacción Del Paciente En El Área de Emergencia de Un Hospital En Lima - 2022.”

doi:<https://hdl.handle.net/20.500.13053/8282>.

<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/cc8b1abd-1c00-49e0-aaa9-d68cb61266dc>

Mosquera K, Quezada M, Enríquez M et al. 2025. “Calidad de Cuidados de Enfermería Hacia Los Pacientes.” *AG Salud* 3(12): 1–6. doi:<https://doi.org/10.62486/agsalud2025100>.

<https://agsalud.ageditor.org/index.php/agsalud/article/view/103>

- Mucha L. 2021. “Evaluación de Procedimientos Empleados Para Determinar La Población y Muestra En Trabajos de Investigación de Posgrado.” *Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades* 12(1): 50–57. doi:doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253.
<https://revistas.udh.edu.pe/udh/article/view/23/189>
- Mudan Y, Mengjia Z, Yue X. 2022. “Satisfacción de Los Pacientes Hospitalizados Con La Atención de Enfermería y Sus Factores de Impacto En Hospitales Terciarios Chinos: Un Estudio Transversal.” *Revista Internacional de Investigación ambiental y Salud Pública* 19(24): 1–12. doi:<https://doi.org/10.3390/ijerph192416523>.
<https://www.mdpi.com/1660-4601/19/24/16523>
- OPS. 2021. “Mejorar La Calidad de La Atención En La Prestación Deservicios de Salud.” 2021: 3. <https://campus.paho.org/es/webinar/mejorar-la-calidad-de-la-atencion-en-la-prestacion-de-servicios-de-salud>.
- Padilla M, Pozo M. 2023. “Percepción de Calidad y Satisfacción Del Paciente En Hospitales Especializados Del Centro Del Perú.” *Revista Peruana de Ciencias de la Salud* 5(4): 1–7. doi:<https://doi.org/10.37711/rpcs.2023.5.4.434>.
<https://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/434e>
- Parang M. 2024. “Lo Que Hay Que Saber Sobre Los Hospitales.” : 1–2.
<https://www.webmd.com/a-to-z-guides/what-to-know-about-hospitals>.
- Pincay F, Ortega D, Arrega J. 2024. “Enfermería, Disciplina Fundamental En El Profesionalismo de Las Carreras Sanitarias Del Ecuador.” *Ciencia Latina Internacional* 8(2): 7333–48. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.11132.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/11132>
- Poma L, Pérez F. 2023. “Nivel de Satisfacción de Los Padres Sobre La Atención de Enfermería En Niños Que Asisten Al Servicio de Emergencia Del Instituto Nacional de Salud Del Niño.” *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 7(6): 7300–7312.

[doi:doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9275](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i6.9275).

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9275>

Ramírez I, Matzumura J. 2024. “Manejo de Reclamos En Servicios de Salud En Un Hospital de Lima Norte, 2022.” 6(4): 263–67. doi:<https://doi.org/10.37711/rpcs.2024.6.4.550>.

<https://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/613>

Ramírez K. 2023. “Calidad Del Cuidado de Enfermería y Satisfacción En Pacientes Postoperados Del Servicio de Cirugía Del Hospital Santa María Del Socorro, Ica 2021.” *Rev. enferm. vanguard* 11(2): 66–78.

<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/534/815/1791>.

Ramírez P, Santelices C, Correa A. 2024. “Vivencias Del Profesional de Enfermería En El Cuidado Humanizado a Personas Con Diversidad de Género.” *Enfermería: Cuidados Humanizados* 13(2): 1–15. doi:10.22235/ech.v13i2.3757.

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062024000201204

Reza A, Rohani S, Kavosi Z. 2022. “Percepciones de Los Pacientes Sobre La Calidad de Los Servicios de Enfermería.” *BMC Nursing* 21(1): 1–11. doi:10.1186/s12912-022-00906-1.

Reza, Ali, Nasrin Gahassab, and Azita Fathnezhad. 2022. “El Estrés Laboral En Enfermeras y Su Impacto En La Calidad de Vida y Las Conductas de Cuidado: Un Estudio Transversal.” *Enfermería BMC* 21(1): 75. doi:10.1186/s12912-022-00852-y.

<https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-022-00906-1>

Rodríguez E, Gil de Gómez M, Oliván B. 2022. “Capacidad de Respuesta Del Sistema de Salud En Atención Primaria Valorada Por Pacientes Con Enfermedades Crónicas.” *Gaceta Sanitaria* 36(3): 232–39. doi:10.1016/j.gaceta.2021.02.008.

<https://enfispo.es/servlet/articulo?codigo=8424605>

Rodríguez R, Arévalo R. 2023. “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción Del Paciente En El Servicio de Emergencia de Un Hospital Nacional de Lima-Perú.” 7:

5045–59. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815.

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>

Ropero A. 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): 1–16. doi:10.22579/27448592.872.

<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>

Ruiz V. 2023. “Manual de Pruebas Estadísticas. Cómo Aplicarlas En SPSS.” *Revista Tecnológica CEA* (June): 1–17.

https://www.researchgate.net/publication/374728934_MANUAL_DE_PRUEBAS_ESTADISTICAS_COMO_APLICARLAS_EN_SPSS.

Salazar J. 2024. “Principios Bioéticos Aplicados Al Cuidado de Enfermería En El Hospital Público de Chimborazo, Ecuador.” *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5(2): 1367–81. doi:doi.org/10.56712/latam.v5i2.1956.

<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1956>

Sánchez C. 2024. “La Encuesta Como Técnica de Investigación En Ciencia Política.” *Revista Mexicana de Opinión Pública* 19(37): 13–31.

doi:10.22201/fcpys.24484911e.2024.37.88492.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-49112024000200013

Soto C. 2021. “Desarrollo y Validación de Un Instrumento Para Medir La Calidad Metodológica de Las Tesis de Maestrías y Doctorados.” *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales* 17(2): 357–78.

doi:10.18004/riics.2021.diciembre.357.

https://www.researchgate.net/publication/356959155_Development_and_validation_of_a

n_instrument_to_measure_the_methodological_quality_of_master's_and_doctoral_theses

- Stavropoulou A, Rovithi M, Kelesi M. 2022. “¿Qué Significa Calidad de Atención? Explorando Las Percepciones de Las Enfermeras Clínicas Sobre El Concepto de Atención de Calidad: Un Estudio Cualitativo.” *Clinics and practice* 12(2): 468–81. doi:10.3390/clinpract12040051. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9326653/>
- Suárez G. 2019. “Percepción Sobre Calidad de La Atención En El Centro de Salud CAI III.” *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas* 38(2): 153–69. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153.
- Tapia M. 2022. “Competencias Del Profesional de Enfermería y Perfil de Egreso Universitario.” *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida* 6(12): 48–57. doi:10.35381/s.v.v6i12.1990. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2610-80382022000200048
- Tello M, Pérez N, Torres B. 2023. “Percepción Del Personal de Enfermería Sobre La Cultura y Seguridad Del Paciente.” *Enfermería Global* 22(2): 111–24. doi:10.6018/eglobal.531691. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412023000200005
- Tirado R, Noh P, Gaxiola M et al. 2024. “Satisfacción Laboral En Personal De Enfermería Y Satisfacción Del Usuario En Dos Instituciones De Salud.” *Horizonte de enfermería* 35(3): 975–91. doi:https://doi.org/10.7764/Horiz_Enferm.35.3.975-991. https://www.researchgate.net/publication/390170644_SATISFACCION_LABORAL_EN_PERSONAL_DE_ENFERMERIA_Y_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EN_DOS_INSTITUCIONES_DE_SALUD
- Torres D. 2024. “Percepción de La Calidad de Atención En Servicios de Salud Del Área de

Materno Infantil.” *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 8(1): 5678–96.

doi:10.37811/cl_rcm.v8i1.9921.

<https://revistacientifica.difuciencia.com/index.php/ueb/article/view/27>

Vidal E. 2022. “Aplicación Del Principio Bioético de Justicia En Investigación. Aportes Desde El Principio de Solidaridad y El Concepto de Responsabilidad Social.” *Vida y Ética* 23(2): 113–29.

<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/16456/1/aplicación-principio-bioético-justicia.pdf>.

Villa L, Chuquimarca M, Egas F. 2023. “Cuidado Humanizado Aplicado En Enfermería: Una Revisión Sistemática.” *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 4(2): 5711–25. doi:<https://doi.org/10.56712/latam.v4i2.1012>.

<https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1012>

Wardah, Said Usman, and Elly Wardani. 2020. “Evaluación de La Satisfacción Del Paciente Con La Atención de Enfermería: Un Estudio Cualitativo En Un Hospital de Indonesia.” *Ethiopian journal of health sciences* 30(6): 1011–16. doi:10.4314/ejhs.v30i6.20.

<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33883847/>

Zambrano E, Serpa C. 2025. “Calidad de Atención y Satisfacción Del Paciente En Un Hospital Del Ecuador, 2025.” *Revista Multidisciplinaria ASCE MAGAZINE* 4(2): 849–67. doi:<https://doi.org/10.70577/ASCE/849.867/2025>.

<https://magazineasce.com/index.php/1/article/view/93>

Apéndices

Apéndice A: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud

Encuesta SERVQUAL de Calidad de Atención en pacientes del servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Fecha: N° de encuesta

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

1. Edad del encuestado:
2. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
3. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior Técnico (5) Superior Universitaria
4. Estado civil: (1) Soltero(a) (2) Casado(a) (3) Conviviente (4) Divorciado(a) (5) Viudo(a) (6) Separado(a)

Indique su grado de acuerdo o desacuerdo en cada uno de los siguientes enunciados, marcando con una (X) el número apropiado que se encuentra al lado de cada enunciado.

Utilice la siguiente escala de 5 puntos (el mayor número de escala indica mayor acuerdo).

1= Nunca 2= Casi nunca 3= Algunas veces 4= Casi siempre 5= Siempre

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Qué los pacientes sean atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica?					
2	¿La atención en emergencia se realice considerando la gravedad de la salud del paciente?					
3	¿Qué su atención en emergencia este a cargo del médico?					
4	¿El médico mantuvo suficiente comunicación con usted o sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud?					
5	¿El módulo de farmacia de emergencia contó con los medicamentos que recetará el médico?					

6	¿La atención en caja o el módulo de admisión sea rápida?					
7	¿La atención para tomarse los análisis de laboratorio sea rápida?					
8	¿La atención para tomarse los exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida?					
9	¿La atención en la farmacia de emergencia sea rápida?					
10	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?					
11	¿Qué durante su atención en emergencia se respete su privacidad?					
12	¿Qué el médico realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual será atendido?					
13	¿Hubo capacidad del médico de transmitir y generar seguridad?					
14	¿El personal de emergencia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de emergencia mostró interés para solucionar cualquier dificultad que se presente durante su atención?					
16	¿Usted entendió la información respecto a su enfermedad?					
17	¿Usted entendió la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos?					
18	¿Usted entendió la información brindada sobre los procedimientos a realizar?					
19	¿Los carteles, afiches y materiales de orientación fueron adecuados?					
20	¿Se contó con personal capacitado para orientar a los usuarios y familiares?					

21	¿Se contó con la presencia de materiales y equipos para la atención médica?					
22	¿Hubo comodidad y limpieza de los ambientes hospitalarios?					

Gracias por su colaboración

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Encuesta **CARE Q** satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Estimado paciente, en la presente encuesta con fines académicos solicitamos que responda con total sinceridad.

A continuación, usted tendrá una serie de preguntas que consta de tres ítems:

Marque con un aspa “X” la opción que mejor describa su opinión, elija una sola respuesta.

1= Nunca 2= A veces 3= Siempre

Datos generales:

Edad: Sexo: (1) Masculino (2) Femenino

Nº	ITEMS	Nunca	A veces	Siempre
1	La enfermera le explica cómo llevar a cabo las indicaciones médicas.			
2	La enfermera muestra habilidad al asistir al médico en los procedimientos que realizan.			
3	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.			
4	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.			
5	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.			
6	Existe una buena comunicación con la enfermera.			
7	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.			
8	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.			

9	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.			
10	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.			
11	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.			
12	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.			
13	La enfermera tiene tiempo para atender a los pacientes.			
14	Hablar con la enfermera le hace sentir mejor.			
15	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.			
16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.			
17	La enfermera le orienta de forma práctica con información pertinente.			
18	La enfermera explica con detalle acerca de los exámenes a realizar.			

Apéndice B: Validez y Confiabilidad de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La enfermera le explica como llevar a cabo las indicaciones médicas.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que realiza.	✓		✓		✓		
3.	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	✓		✓		✓		
4.	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	✓		✓		✓		
5.	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	✓		✓		✓		
6.	Existe una buena comunicación con la enfermera.	✓		✓		✓		
7.	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	✓		✓		✓		
8.	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	✓		✓		✓		
9.	La enfermera es capaz de entender como se siente.	✓		✓		✓		
10.	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	✓		✓		✓		
11.	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	✓		✓		✓		
12.	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	✓		✓		✓		
13.	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
14.	Hablar con la enfermera le hace sentirse mejor.	✓		✓		✓		
15.	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	✓		✓		✓		

16.	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.	✓		✓		✓		
17.	La enfermera le orienta en el momento adecuado.	✓		✓		✓		
18.	La enfermera explica lo suficiente acerca de los exámenes a realizar.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO DEMUESTRA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI.....77676955

Especialidad del validador.....MAESTRO EN SEGURIDAD DEL PACIENTE Y CALIDAD ASISTENCIAL

Lima de de 2019

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Feliciano P.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La enfermera le explica como llevar a cabo las indicaciones médicas.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que realiza.	✓		✓		✓		
3.	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	✓		✓		✓		
4.	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	✓		✓		✓		
5.	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	✓		✓		✓		
6.	Existe una buena comunicación con la enfermera.	✓		✓		✓		
7.	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	✓		✓		✓		
8.	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	✓		✓		✓		
9.	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	✓		✓		✓		
10.	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	✓		✓		✓		
11.	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	✓		✓		✓		
12.	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	✓		✓		✓		
13.	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
14.	Hablar con la enfermera le hace sentirse mejor.	✓		✓		✓		
15.	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	✓		✓		✓		

16.	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible.	✓	✓	✓		
17.	La enfermera le orienta en el momento adecuado.	✓	✓	✓		
18.	La enfermera explica lo suficiente acerca de los exámenes a realizar.	✓	✓	✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | | Aplicable después de corregir | | No aplicable | |

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI. 15582044

Especialidad del validador. ESPECIALIDAD EN "CENTRO QUIRURGICO", MASTER EN "GERENCIA EN SALUD"

Lima de de 2019

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	La enfermera le explica como llevar a cabo las indicaciones médicas.	✓		✓		✓		
2.	La enfermera muestra habilidad al asistir al doctor en los procedimientos que realiza.	✓		✓		✓		
3.	La enfermera se muestra insegura al realizarle un procedimiento.	✓		✓		✓		
4.	La enfermera conoce los cuidados que se le debe brindar.	✓		✓		✓		
5.	La enfermera que le atiende le brinda consejos para mantener buena salud.	✓		✓		✓		
6.	Existe una buena comunicación con la enfermera.	✓		✓		✓		
7.	La enfermera se muestra contenta cuando le atiende.	✓		✓		✓		
8.	Se siente en confianza como para hacerle preguntas a la enfermera.	✓		✓		✓		
9.	La enfermera es capaz de entender cómo se siente.	✓		✓		✓		
10.	Puede acudir a la enfermera cuando tenga la necesidad de conversar de sus problemas.	✓		✓		✓		
11.	La enfermera es comprensiva al escuchar sus problemas.	✓		✓		✓		
12.	La enfermera está tan ocupada realizando trabajo administrativo que no tiene tiempo de conversar con usted.	✓		✓		✓		
13.	La enfermera tiene paciencia para atender a los pacientes.	✓		✓		✓		
14.	Hablar con la enfermera le hace sentirse mejor.	✓		✓		✓		
15.	Se siente discriminado o marginado por la enfermera.	✓		✓		✓		

16	La enfermera le explica todo con un lenguaje claro y comprensible	+		+		+		
17	La enfermera le orienta en el momento adecuado	+		+		+		
18	La enfermera explica lo suficiente acerca de los exámenes a realizar	+		+		+		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opción de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del jura validador: Dr. Vértiz Osorio, Jacinto Joseph

DNI: 72700002

Especialidad del validador: Geriatría

Veracidad: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del aprendizaje.
Calidad: Se evidencia un esfuerzo alguno al formular el ítem, en cuanto a su estructura y diseño.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando se tiene puntajes en suficiencia para todos los ítems (3).

Lima, 07 de diciembre del 2019.



Nivel de confiabilidad del cuestionario satisfacción del paciente

Alfa de Cronbach	N° de items
.819	18

Fuente, SPS.

De acuerdo con la tabla, se observa un buen resultado de confiabilidad de 0.819, gracias al alfa de Cronbach aplicado en el estudio.

Coeficiente V de Aiken

Variable2: Satisfacción del Paciente				
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Total
d1	1	1	0.944	0.981
d2	1	1	0.963	0.988
d3	1	1	0.889	0.963
Variable general	1	1	0.932	0.977

Interpretación de la magnitud de un instrumento

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz (2002) y paella (2003)

Apéndice C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: Calidad de atención en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Nombre del investigador:
Sifuentes Gómez, Lili Julita

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo el investigador puede conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lili Sifuentes Gómez, coordinador del equipo.

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Apéndice D: Matriz de consistencia

Título: Calidad de atención en enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.

Problema	Objetivos	Variables	Hipótesis	Metodología
Problema general	Objetivo general	Variable 1	Hipótesis general	Enfoque: Cuantitativo
¿De qué manera se relaciona la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.	Calidad de atención en enfermería	<p>H1: Existe relación significativa entre la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Tipo: Descriptivo</p> <p>Corte: Transversal correlacional</p> <p>Población: En el estudio de investigación se trabajará con una población de 2400 pacientes en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima Norte.</p> <p>Muestra: 331 pacientes</p> <p>Técnica: Encuesta</p>

				Instrumento: Cuestionario 1 Calidad de atención SERVQUAL
Problemas específicos	Objetivo específicos	Variable 2	Hipótesis específicas	Diseño: No experimental Tipo: Descriptivo Corte: Transversal correlacional Población: En el estudio de investigación se trabajará con una población de 2400 pacientes en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima Norte. Muestra: 331 pacientes Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera se relaciona la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?	Establecer la relación que existe entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.	Satisfacción del paciente	H1: Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025. H0: No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.	

<p>¿De qué manera se relaciona la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>		<p>Ha: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>	<p>2 Satisfacción del paciente CARE Q</p>
---	---	--	--	---

<p>¿De qué manera se relaciona la dimensión seguridad de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la dimensión seguridad de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>		<p>Ha: Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>	
--	--	--	--	--

<p>¿De qué manera se relaciona la dimensión empatía de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la dimensión empatía de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>		<p>Ha: Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>	
--	--	--	--	--

<p>¿De qué manera se relaciona la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>		<p>Ha: Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención en enfermería con la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en un Hospital Nacional de Lima Norte, 2025.</p>	
---	---	--	--	--

