

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: SALUD PÚBLICA

Presentada por:

GIUSEPPE ALBERTO ROJAS BADA

Asesora:

Dra. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA

Cajamarca, Perú

2026



**Universidad
Nacional de
Cajamarca**
"Norte de la Universidad Peruana"



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador:
Giuseppe Alberto Rojas Bada
DNI: 72960160
Escuela Profesional/Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud. Programa de Maestría en Ciencias, Mención: Salud Pública
2. Asesora: Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera
3. Grado académico o título profesional
☐ Bachiller ☐ Título profesional ☐ Segunda especialidad
X Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
X Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:
Calidad del cuidado de Enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia-Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.
6. Fecha de evaluación: **02 /03/2026**
7. Software antiplagio: **X** TURNITIN ☐ URKUND (OURIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: **14%**
9. Código Documento: **3117:562952141**
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
X APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO
Fecha Emisión: **05./03/2026**

Firma y/o Sello
Emisor Constancia


Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera
DNI: **26629678**

* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT@ 2026 by
GIUSEPPE ALBERTO ROJAS BADA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

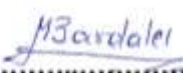
Siendo las 11:00 horas, del día 12 de febrero de dos mil veintiséis, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. MARINA VIOLETA ESTRADA PÉREZ** como **Directora de la Unidad de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado y Jurado**, **Dra. MERCEDES MARLENI BARDALES SILVA**, **M.Cs. FLOR VIOLETA RAFAEL SALDAÑA**, y en calidad de Asesora la **Dra. DOLORES EVANGELINA CHÁVEZ CABRERA**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024"**, presentado por el **Bachiller en Enfermería GIUSEPPE ALBERTO ROJAS BADA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó aprobación con la calificación de (17) Diecisiete Excelente la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Enfermería GIUSEPPE ALBERTO ROJAS BADA**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, con Mención en **SALUD PÚBLICA**.

Siendo las 12:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dra. Dolores Evangelina Chávez Cabrera
Asesora


.....
Dra. Marina Violeta Estrada Pérez
Directora de la Unidad de CCSS
Jurado Evaluador


.....
Dra. Mercedes Marleni Bardales Silva
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Flor Violeta Rafael Saldaña
Jurado Evaluador

Dedicatoria

A todos los profesionales de salud que se niegan a aceptar la intriga como verdad absoluta
y en su lugar buscan la certeza por medio de la ciencia.

Giuseppe.

Agradecimiento

A Dios, por guiar mi trabajo y darme fortaleza en los momentos más cruciales de mi formación académica.

Giuseppe.

Índice:

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
Resumen	x
 CAPÍTULO I.....	 1
EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación de la investigación.....	4
1.4. Objetivos	5
 CAPÍTULO II	 6
MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes	6
2.2. Bases teóricas	13
2.3 Bases conceptuales	17
2.4. Bases legales	25
2.5. Definición de términos	26
2.6. Hipótesis.....	27
2.7. Variables	27
 CAPÍTULO III.....	 30
MARCO METODOLÓGICO	30
3.1. Área geográfica y ámbito de estudio	30
3.2. Enfoque, tipo y diseño de investigación	30
3.3. Método de investigación.....	31
3.4. Población, muestra y muestreo.....	31
3.5. Unidad de análisis.....	32
3.6. Criterios de inclusión y exclusión	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	33
3.8. Validez y confiabilidad de los instrumentos	34
3.9. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	35
3.10. Consideraciones Éticas	35

CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
CONCLUSIONES.....	49
RECOMENDACIONES.....	50
BIBLIOGRAFÍA:	52
Anexos	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Calidad de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, en pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024	37
Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024	41
Tabla 3. Relación entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en Enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024	45

Resumen

Autor: Giuseppe Alberto Rojas Bada

Asesora: Dolores Evangelina Chávez Cabrera

La presente investigación tuvo como objetivo: Establecer la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, no experimental, transversal, la muestra estuvo constituida por 228 pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2024. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios. Ambos instrumentos fueron validados por el juicio de tres expertos. Respecto a los niveles de confiabilidad, el cuestionario de calidad de cuidado de Enfermería tuvo un valor alfa de Crombach = 0,739 y cuestionario de satisfacción del paciente tuvo un valor alfa de Crombach = 0,840. Se constata en los resultados; respecto a la calidad de los cuidados de Enfermería que; 19,3% de los cuidados fueron adecuados, 61,8%, fueron regulares y 18,9% por mejorar. Respecto a la satisfacción: 23,7% refieren estar ampliamente satisfechos, 57,5 % satisfechos y 18,9% no satisfechos. Los resultados de la correlación Rho de Spearman $Rho=0,272$ y $p=0,000$ indica correlación positiva. Conclusión: Se confirma una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente.

Palabras clave: Paciente, Entorno, Salud, Cuidado.

Abstract

The objective of this research was to establish the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of patients treated in the Emergency Department of the Cajamarca Regional Teaching Hospital in 2024. The research employed a quantitative, correlational, non-experimental, cross-sectional approach. The sample consisted of 228 patients treated in the Emergency Department of the Cajamarca Regional Teaching Hospital in 2024. Data was collected using a survey, and the instruments were two questionnaires. Both instruments were validated by three experts. Regarding reliability, the nursing care quality questionnaire had a Cronbach's alpha value of 0.739, and the patient satisfaction questionnaire had a Cronbach's alpha value of 0.840. The results show that, with respect to the quality of nursing care, 19.3% of the care provided was adequate, 61.8% was fair, and 18.9% needed improvement. Regarding satisfaction: 23.7% reported being highly satisfied, 57.5% satisfied, and 18.9% dissatisfied. The Spearman's rho correlation coefficient ($Rho = 0.272$, $p = 0.000$) indicates a positive correlation. Conclusion: A positive and statistically significant relationship between the quality of care and patient satisfaction was confirmed.

Keywords: Patient, Environment, Health, Care.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1.Planteamiento del problema

El termino calidad del cuidado de Enfermería hace referencia a un conjunto de servicios de salud propios de la ciencia de enfermería, enfocada en satisfacer las necesidades presentadas por un paciente en el proceso de salud-enfermedad, para garantizar cuidados de enfermería de calidad estos deben estar enfocados en minimizar riesgos para la salud, así como maximizar benéficos para los pacientes (1).

Los profesionales de Enfermería desempeñan una función importante en la calidad asistencial debido al involucramiento directo con sus pacientes(2), brindan servicios sanitarios a través del cuidado de personas. En el Servicio de Emergencia estos profesionales dispensan cuidados y atención a pacientes en estado de salud crítico (3). Sin embargo, los profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia experimentan estrés debido al padecimiento y fallecimiento de sus pacientes (4), esta situación provoca cuidados de Enfermería de baja calidad, situación que repercute en la seguridad de los pacientes debido a la aparición de eventos adversos y complicaciones en la salud de estos (5). Todo lo mencionado también puede generar insatisfacción en los pacientes, afectando a usuarios, así como a los servicios de emergencia, la insatisfacción causa que los pacientes no sigan el tratamiento, aumenten el número de reclamos y demandas, así como la pérdida de confianza hacia los servicios de salud (6).

Cuando los cuidados de enfermería son deficientes se producen repercusiones en la atención que los pacientes reciben, lo antes mencionado afecta en la reducción de la mortalidad, puesto que el 60% de las muertes por enfermedades las cuales responden a tratamientos médicos se deben a una baja calidad asistencial, a esto también se le atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes anuales (7).

En el Perú; Los autores Azabache J, Miranda R, en su investigación del año 2023, describen factores como la gran carga laboral del personal de Enfermería, causa que estos profesionales no atiendan debidamente a todos los pacientes lo cual repercute en la calidad del cuidado en salud(8). En la ciudad de Lima, en el Servicio de Emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, durante el año 2019 entre mayo y noviembre se identificaron 109 quejas por inadecuado trato del personal y/o demora de la atención en salud(6). Layme H, refiere que: en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Cusco el 39% de pacientes percibe una calidad del cuidado de Enfermería de nivel deficiente, 34% refiere un nivel regular y solo el 27% lo califica como eficiente (9).

Respecto a la satisfacción de pacientes; Suarez en el año 2024 describe que en el Servicio de Emergencia del Hospital de emergencias Villa El salvador; el 55,9 % de pacientes manifestaron insatisfacción con la atención dada por el personal de Enfermería (10), Cruz W, et al, en el año 2024 describe que en el Servicio de Emergencia del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, más de la mitad de pacientes presento satisfacción media , y el 12,4% satisfacción baja (11). La Superintendencia Nacional de salud, del Perú en el año 2016; reporta que los usuarios de establecimientos del Ministerio de Salud y de Gobiernos Regionales presentan una menor satisfacción frente a usuarios de otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) (12).

A pesar de la poca información, esta situación problemática no es ajena a la región Cajamarca; Tapia, R en el 2020 habla acerca de la percepción de los pacientes tienen respecto a la calidad de atención que le brinda la enfermera en el área de Centro Quirúrgico Unidad de Recuperación del Hospital Regional Docente de Cajamarca, la cual no es buena, considerada en su mayoría regular, con un porcentaje significativo que la considera mala (13). Chilon.V, en el 2025 menciona que existe una tendencia media-baja respecto al nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia de un Hospital en la ciudad de Cajamarca (14).

Los pacientes son, sin duda, los más perjudicados, pues en los servicios de emergencia experimentan ansiedad, aunado a esto, su mal estado de salud, junto a sus dolencias los colocan en una situación de vulnerabilidad y esperan recibir de parte los profesionales de Enfermería cuidados de salud de calidad (15). Pude evidenciar lo antes mencionado durante diversas rotaciones en los servicios de emergencia en hospitales nacionales y regionales, pues es posible notar como los profesionales de Enfermería trabajan bajo presión y estrés constante generando que en muchos casos los cuidados propios de Enfermería sean encargados al personal técnico, el cual muchas veces realiza procedimientos sin tomar en cuenta la comunicación o el confort así como otras dimensiones del cuidado y la satisfacción de los pacientes.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre la calidad de los cuidados brindados por los licenciados en Enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024?

1.3. Justificación de la investigación

Resulta de gran importancia estudiar a la calidad de los cuidados de Enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes pues son explícitas las consecuencias negativas que se pueden ocasionar en los servicios sanitarios por la ausencia de ambas variables, debido a su influencia directa en los; pacientes, acompañantes, sobre todo en los servicios de emergencia en donde los usuarios requieren cuidados integrales de salud de manera inmediata, con eficiencia y en un entorno adecuado destinado a la atención sanitaria en los servicios de emergencia.

Esta investigación fue realizada con el propósito de generar una fuente de conocimiento nuevo, se detecten problemas y se puedan tratar deficiencias en la prestación de cuidados de salud a los pacientes, por medio de planes de acción que permitan la mejora de los cuidados de Enfermería y la consecuente satisfacción de los usuarios.

Esta investigación beneficiará a los pacientes, así como a los profesionales y estudiantes de Enfermería, pues los resultados encontrados serán compartidos con la oficina de gestión de calidad del Hospital Regional Docente de Cajamarca, y podrán ser usados como evidencia para él; análisis y la toma de decisiones en favor de la mejora de la calidad del cuidado integral ofrecido por los licenciados en Enfermería y la atención sanitaria del Servicio de Emergencia.

1.4.Objetivos

Objetivo general:

Determinar la relación entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en Enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024.

Objetivos específicos:

- a) Establecer la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- b) Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes luego de haber recibido cuidados de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

INTERNACIONAL

Ruiz, j. *et al.* (México – 2020) en su investigación “Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”, el objetivo: “Identificar la percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de las personas hospitalizadas en una institución pública”, muestra: 90 pacientes hospitalizados entre 18 y 75 años, metodología: descriptivo, transversal. Los resultados fueron: gran parte de pacientes indicaron estar satisfechos 67,8% respecto al cuidado de Enfermería, seguida de muy satisfechos 18,9 %. Concluyendo: más de la mitad de los pacientes percibieron buena a la calidad del cuidado de Enfermería(16).

Zambrano, E. Vera, T. (Ecuador – 2020) en su estudio “Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de Enfermería en el área de cirugía del Hospital naval “el objetivo fue: “determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención de Enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval de la ciudad de Guayaquil” la muestra: 167 individuos adultos entre 18 y 65 años de edad, la metodología: descriptiva y transversal, muestreo aleatorio simple, los resultados: 94% reconoce un nivel elevado de satisfacción en los servicios recibidos, se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, concluyendo: se observa como muy positiva la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida (17).

Torres, R. *et al.* (México – 2020) en su estudio “Calidad percibida sobre la atención de Enfermería en el servicio de cardiología, UMAE-Mérida,” el objetivo : “determinar el nivel de la calidad percibida en la atención de Enfermería por los pacientes en el servicio de cardiología en el Hospital de Especialidades CMN- Ignacio García Téllez” la muestra fue de 60 pacientes hospitalizados de la especialidad de Cardiología, la metodología de investigación fue Descriptivo y transversal, los hallazgos: la percepción de la calidad de atención de Enfermería fue satisfactoria, el 85% de los pacientes indico que fue mejor y mucho mejor de lo que esperaba, concluyendo con más de la mitad de los pacientes percibe la calidad de la atención de Enfermería como mucho mejor de lo que esperaba, la dimensión mejor evacuada fue el trato personalizado que otorga el personal de Enfermería(18).

Yepez, L. *et al.* (Ecuador – 2021) en su investigación “Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020”, el objetivo: “analizar la calidad de atención percibida y grado de satisfacción de los usuarios del centro de salud Nobol durante la pandemia COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020”, muestra: 203 usuarios del centro de salud. La metodología: observacional prospectiva, cohorte trasversal, los hallazgos fuero: satisfacción global de 60,09%, nivel de satisfacción respecto a fiabilidad 58,4%, capacidad de respuesta de 58,1%, seguridad de 71.3%, empatía 72,9% y aspectos tangibles de 85,7%, concluyendo: en el centro de salud Nobol alcanza la expectativa que impone el ministerio de salud pública en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, puesto que es superior al 60% (19).

Farias, M. (Argentina – 2021) en su estudio “Calidad de atención y cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia visto desde la perspectiva del paciente”, el objetivo; “determinar el nivel de satisfacción sobe calidad de atención y cuidado de

Enfermería desde la perspectiva de pacientes”, la metodología: descriptivo prospectivo, encontrando: 85 % se sintieron satisfechos con la calidad organizativa y estructural, 62 % con la señalización, 51 % con el tiempo de espera y 92 % con el respeto a la intimidad, respecto a la satisfacción: Baja respecto a la organización del servicio y la limpieza, alta respecto a la calidad del accionar, trato, información brindada y procedimientos de los enfermeros, baja satisfacción con la identificación de enfermeros ante los pacientes. Concluyendo: que la percepción de satisfacción general fue buena respecto a condiciones estructurales, atención y calidad de la actuación profesional de Enfermería, pero no en la identificación del personal de Enfermería y limpieza y organización del servicio (20).

NACIONALES

Huamani, A (Lima – 2021), en su pesquisa “Calidad del cuidado de Enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020”, el objetivo: “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco, 2020” la muestra: 100 pacientes, tipo de investigación: no experimental, correlacional, encontrando: 39% percibe una calidad del cuidado de Enfermería de nivel deficiente, el 34% dice que es de nivel regular y el 27% lo califica como eficiente. El 50% indica que hay satisfacción intermedia, el 34% indica que se siente insatisfecho, pero el 16% que se siente completamente satisfecho, existe una relación positiva y directa entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción ($Rho: 0,301^*$). Concluyendo con que existe relación positiva y directa entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Emergencia (9).

Gonzales, C. Lizano, J. (Lambayeque – 2021) en su pesquisa “Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020”, el objetivo fue: “determinar el nivel de satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Área de Emergencias del Centro de Salud Tambogrande I-4, Piura, 2020” la muestra: 102 personas, metodología fue : descriptiva, encontrando que el 79,41% se siente medianamente satisfecho, lo cual refleja, un promedio del 49% con una satisfacción media en todas las dimensiones. Asimismo, el 20,59% menciona estar totalmente satisfecho, concluyendo en que la mayoría de las dimensiones relacionadas con la satisfacción del cuidado enfermero, las personas están medianamente satisfechas, sin embargo, es preocupante que la quinta parte de ellas se encuentren insatisfechas (21).

Azabache, J. Miranda, R (Trujillo – 2023) Su investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2023”, el objetivo: “determinar la relación entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo” la muestra: 64 pacientes, el diseño: no experimental, tipo básico, encontrando: 63% de los pacientes consideran que el cuidado de enfermería se encuentra en un nivel medio, el 27% alto y el 9% bajo. Respecto a la satisfacción el 64% de pacientes percibió un nivel medio de satisfacción, el 22% alto y el 14 % bajo durante su atención, existe correlación positiva de 0,989, que se consideró alta. La significación estadística de esta correlación se confirmó con un nivel de sig (0,000) inferior a 0,05. Concluyendo con que existe una correlación positiva alta (22).

Bardales, M. Larota, M. (Pucallpa-2023), en su estudio “Calidad del cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2022”, el objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad

del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2022”, tipo de investigación: descriptivo, correlacional, muestra: 180 pacientes, los hallazgos: 53,3% de pacientes calificaron como calidad buena, 36,7% de pacientes que calificaron como regular a los cuidados de enfermería recibidos, nivel de satisfacción alto 60%, 33,3 % regular, concluyendo con que existe relación entre la calidad buena del cuidado de enfermería y nivel alto de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2022 (23).

Forero, D. Millones, R (Chiclayo – 2023) en su estudio “Calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia. Hospital de Chiclayo, 2023”, el objetivo: “determinar la relación que existe entre el nivel de calidad del cuidado enfermero y el grado de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia de Hospital de Chiclayo, 2023”, la muestra: 180 pacientes, la metodología: no experimental, correlacional, los resultados evidencian que la calidad del cuidado es buena para el 57,2% de pacientes, mientras que respecto al nivel de la satisfacción 65% de pacientes la consideró como media, el 2,8% la consideró alta y el 32,2%, la consideró como baja, el autor encontró; valor del Coeficiente de correlación $Rho = 0.797$ equivalente a una correlación positiva muy alta, con significancia $p = 0.000$ inferior al 1% ($p > 0.01$). Por tanto, concluye que existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente (24).

REGIONALES

Santa Cruz, S. (Cajamarca – 2022), en su estudio “Cuidado humanizado de Enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca”, el objetivo: “determinar la relación entre el cuidado de Enfermería y satisfacción de usuarios en el Servicio de Emergencia del centro de salud santa cruz Cajamarca”, la muestra: 234 usuarios, tipo de investigación: cuantitativo, correlacional, encontrando: 85,9% presentaron un cuidado humanizado medio favorable, 10,7% desfavorable y el 3,4% favorable, la satisfacción del usuario el 64,1% estuvieron insatisfechos, el 32,5% medio satisfechos y el 3,4% satisfechos, existe relación del cuidado humanizado de Enfermería con satisfacción del usuario de emergencia ($Rho=0,208$ y $p=0,001$), concluyendo que existe relación del cuidado humanizado de Enfermería con satisfacción del usuario de emergencia del centro de salud Santa Cruz Cajamarca (25).

Vilas, G. (Cajamarca – 2024) en su investigación “Percepción del paciente sobre la calidad de atención del enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Tito Villar Cabezas – Bambamarca, Cajamarca 2024”, el objetivo: “Determinar la percepción del paciente sobre la calidad de atención del enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Tito Villar Cabezas – Bambamarca, Cajamarca 2024”, la muestra: 80 pacientes atendidos en emergencia, investigación de tipo: descriptivo, los hallazgos fueron: 63,7% de pacientes que acudieron al Servicio de Emergencia perciben la calidad del cuidado del enfermero como regular, el 35% como bueno y el 1,3% malo, concluyendo con que la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital Tito Villar Cabeza en su mayoría fue regular (26).

Pérez, A. (Cajamarca – 2025) en su tesis “Cuidados de Enfermería y el nivel de satisfacción del paciente geriátrico en el Hospital Regional Docente de Cajamarca.2024”, el objetivo fue: “Determinar la relación entre los cuidados de Enfermería y el nivel de satisfacción del paciente geriátrico en el servicio de medicina en el HRDC, 2024” muestra: 60 pacientes, la investigación fue de tipo cuantitativo, encontrando: 63% de paciente indicaron que el cuidado fue adecuado, 34% inadecuado y 3% excelente. El 85% de pacientes tienen un nivel de satisfacción medio, 13% alto nivel de satisfacción y 2 % bajo nivel de satisfacción. El valor de significación ($p = 0.000$) demuestra que esta relación es estadísticamente significativa entre ambas variables, concluyendo que existe relación entre ambas variables (27).

Vásquez, C. (Cajamarca – 2025), en su pesquisa titulada “Nivel de satisfacción del paciente y calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota-2024” , el objetivo “determinar la relación del nivel de satisfacción del paciente con la calidad del cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota 2024” ”, la muestra: 128 pacientes, el autor encontró; 56,25% de nivel medio de satisfacción , 19,53% bajo y 24,22% alto , respecto a la calidad del cuidado 28,13% la encontró deficiente, 37,50 regular y 34,38% bueno, el autor concluyó; que existe una relación significativa $P=0,000$ entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad del cuidado enfermero (28).

Chilon,V. (Cajamarca – 2025) en su estudio “Calidad de atención del profesional de Enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia, Cajamarca”, el objetivo fue: “determinar la relación que existe entre la calidad de atención del profesional de Enfermería y nivel de satisfacción del paciente del servicio, la muestra: 133 pacientes, metodología fue: cuantitativo, descriptivo, correlacional, encontrando que: 18% de pacientes refiere baja calidad de atención, 66,2% regular y 15,8% bueno.

Respecto al nivel de satisfacción el 26,3% refiere un bajo nivel de satisfacción, el 64% nivel de satisfacción media y el 9,7 % nivel alto de satisfacción, concluyendo con que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente (valor $p < 0,09$) (14).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías Filosóficas de Enfermería

Teoría de los Cuidados – Kristen Swanson

Su teoría fue aplicada en numerosos estudios, describe la relación entre los profesionales de Enfermería y los clientes en los que se promueve la integridad y la curación, situación la cual se contextualiza de manera idónea con el presente estudio pues su marco impulsa la práctica profesional la cual resulta ser continua en el Servicio de Emergencia y también requiere que sea de calidad, para la cual se requiere una sólida formación profesional del personal de Enfermería a la vez que la teoría de Swanson promueve en la Enfermería la búsqueda de valores y sus raíces de cuidados-curación en los pacientes. Conformándose, así como una de las teorías escogidas en este estudio pues describe y especifica la demandante necesidad de la mejora de la calidad a favor de los pacientes en el Servicio de Emergencia (29).

Las principales premisas de esta teoría: Enfermería: Disciplina con conocimiento de cuidado para el bienestar de otros. Salud y bienestar: Experiencia subjetiva llena de plenitud, esta se expresa en facetas y proporciona al ser humano características propias de este; espiritualidad, inteligencia, capacidad de relación, sentimientos, entre otros. Considera al bienestar como el restablecimiento del bienestar cuyo complejo proceso

sucede por medio de cuidados y curaciones. Entorno: Los describe como situacional, es decir influye o es influido por el paciente, las influencias pueden ser culturales, social, políticas, entre otros. (29). Estas premisas brindan el conocimiento para entender y dimensionar a las variables del presente estudio, teniendo en cuenta no solo el conocimiento técnico- científico necesario para que la enfermera brinde su atención sino también este conocimiento pueda ser aplicado de manera integral a favor de paciente critico en el Servicio de Emergencia, de esta manera la atención pasa a convertirse en cuidados de Enfermería.

Teoría del Cuidado Humanizado - Jean Watson

Jean Watson hace énfasis en la humanización del cuidado en la atención en salud, en la actualidad esta autora brinda una propuesta encaminada a la satisfacción de necesidades y hacia el proceso de humanización del cuidado. Teoría la cual aplicada la presente investigación y en el Servicio de Emergencia resulta necesaria pues resulta imprescindible la humanización de los cuidaos de tal manera que el centro de atención es el paciente el cual acude a los servicios de emergencia con dolencias y muchas veces en mal estado de salud, el paciente posee necesidades integrales, las cuales muchas superan lo fisiológico Watson describe que estas necesidades deben ser cubiertas por la Enfermera, pero para que esta cobertura sea efectiva, con eficacia y eficiencia deberán existir 10 factores de cuidado los cuales se traducen en procesos Cáritas de cuidado, los procesos Cáritas brindan un lenguaje más fluido para poder analizar de los procesos durante la vida y las distintas experiencias humanas, así se facilita la comprensión de los cuidados de Enfermería, se brinda soporte científico y conduce a que la enfermera posea habilidades capaces de satisfacer lo requerido por el paciente en los servicios de emergencia (30).

Watson menciona que los procesos Cáritas tienen dimensiones necesarias para centralizar el proceso de atención sanitaria en el paciente: 1. Dimensión espiritual, 2. Buscar el manifiesto de amor y cuidado. Ambos son utilizados para la dispensación de los servicios de Enfermería, se basan en una filosofía humanística. Para la aplicación de la teoría de Jean Watson en la práctica clínica esta ofrece grandes beneficios para la profesión de Enfermería pues se fomenta el desarrollo de relaciones trans personales de cuidado haciendo hincapié en el ser humano integral (biopsicosocial) lo cual genera que se tome muy en cuenta la dignidad e integridad, así como la aplicación de conceptos teóricos el fomento de momentos de cuidado por medio de la práctica de los procesos Cáritas (30).

2.2.3. Teoría de Henry Fayol

Este autor describe que la satisfacción de un cliente es lograda en función a la atención brindada, Fayol proporciona para este estudio una base de conocimiento por el cual es posible entender el proceso de satisfacción de un paciente frente al servicio de salud que este ha recibido por parte del profesional de Enfermería, pues refiere que para que exista satisfacción los trabajadores en este caso profesionales de Enfermería deberán cumplir sus actividades siguiendo cinco principales premisas dentro de las cuales está la planeación y el control de los servicios brindados, sin embargo de estas cinco el autor refiere que el control resulta fundamental pues el resultado de todo el proceso y de esta manera se cumpla lo planificado y es el reflejo del trabajo de los empleados con la consecuente satisfacción de un paciente(31).

2.2.4. Teoría de Víctor Vroom

Este autor refiere que el desempeño ejercido por empleados ; es decir actividades que la enfermera desempeña en su práctica profesional así como las particularidades de sus actividades desempeñan una función importante en la calidad que los pacientes perciben respecto al servicio que estos han recibido y esto tiene la capacidad de generar satisfacción en estos, por tanto la teoría de la Expectativa de Vroom representa un pilar para esta investigación pues a diario los profesionales de Enfermería realizan actividades con consecuencias en las percepciones de los pacientes (31).

2.2.5. Modelo Noriaki Kano

Este modelo tiene como enfoque la capacidad que un servicio posee, por ejemplo, los cuidados de los profesionales de Enfermería son capaces de causar un impacto en la satisfacción de sus usuarios es decir en los pacientes, sin embargo, Kano menciona que los servicios brindados tienen características las cuales no generan una satisfacción uniforme en sus usuarios, pudiendo algunos generan mayor satisfacción que otros, esta variabilidad de la satisfacción está vinculado a factores como; los atributos indispensables que los servicios deben poseer como el aseo, el desempeño que los profesionales generan cuando brindan servicios también resulta importantes. El autor hace hincapié en que los servicios brindados no deben generar quejas, deberán ser eficientes y con cordialidad para causar gratos recuerdos en los pacientes y satisfacción, por tanto, esta teoría permite identificar y definir a las dimensiones de la variable “satisfacción del paciente” (31).

2.3 Bases conceptuales

2.3.1 Cuidado de Enfermería

2.3.1.1 Dimensiones del cuidado de Enfermería

Comunicación: Es la manera en cómo el profesional de Enfermería hace manifiesto de su interés y consideración hacia la persona, tomando en cuenta las necesidades que este tiene y lo que este piensa. Resulta necesario que el personal de Enfermería tenga un trato cordial, empático y amable. También debe mostrar amabilidad y práctica de valores, esta dimensión abarca la presentación del profesional, el cuidado que el profesional tiene en la intimidad del paciente, responde a las preguntas del paciente, entre otros (1).

Técnico -científico: Esta dimensión posee un cumulo de elementos indispensables como; la seguridad, la continuidad de la atención en salud, siendo indispensable para esta dimensión la eficacia y la eficiencia del profesional de Enfermería , pues la eficacia está vinculada al cumplimiento de protocolos para que el personal de Enfermería pueda cumplir objetivos, la eficiencia por su parte hace referencia a la correcta administración los recursos por parte de los profesionales de Enfermería con el fin de para poder alcanzar propósitos, la efectividad causa mejoras evidentes en la salud de los pacientes (1).

Entorno: Es un conjunto de características pertinentes que facilitan la atención eficiente, aportando valor extra a los pacientes, no genera costos adicionales y tiene la capacidad de ser sostenible, un ejemplo de lo mencionado es la comodidad del entorno, la organización y el aseo del mismo, también tiene que garantizar que el paciente no será expuesto y percibirá confianza respecto a la calidad de la atención que recibió (1).

2.3.1.2 Profesional de Enfermería

Son un grupo de profesionales del área de la salud que desempeñan actividades con bases científicas. En la actualidad Enfermería se ha convertido en una profesión con cuerpo propio de conocimiento y basadas en evidencia, brinda cuidados de salud al ser humano durante todas las etapas de su vida, esta profesión tiene y respeta aspectos éticos y cuenta con una guía deontológica que dirige, enfoca y norma el trabajo de la enfermera. Las enfermeras tienen la obligación de respetar la vida, dignidad, así como los derechos de las personas. De esta manera los profesionales de Enfermería cumplen con lo normado para brindar, adaptarse y cubrir las necesidades cambiantes en el área de la salud (32). Actualmente el trabajo de la enfermera es dirigido por el Colegio de Enfermeros del Perú quien reconoce como único nivel profesional de Enfermería el universitario, pues también existe el nivel de auxiliar o técnico de Enfermería (33).

El colegio de enfermeros del Perú (CEP), es quien reconoce como profesión, supervisa y norma el trabajo de Enfermería. La función de los profesionales de Enfermería es dispensar cuidado integral por medio del proceso de atención de Enfermería (PAE), así como asignar tareas y supervisar a personal técnico en Enfermería en el desarrollo de su trabajo, los profesionales de enfermería desempeñan funciones en cuatro grandes áreas: investigación, administración, docencia y la ciencia del cuidado holístico, estas actividades son realizadas en los múltiples campos e instituciones en las que pueden ejercer este grupo de profesionales (34).

2.3.1.3 Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia

El trabajo de la enfermera en emergencia; se remonta años atrás cuando el país atravesaba momentos críticos (fenómenos naturales y violencia), situación que demandó cuidados de salud, es ahí donde el trabajo de la enfermera resultaba crucial, pues las Enfermeras demostraron la capacidad para brindaba cuidados especializados a pacientes en mal estado de salud; recuperando, rehabilitando, estabilizando y monitorizando junto al equipo sanitario la salud del paciente, siendo notoria la mejoría de estos, demostrando incluso que las enfermeras podían equiparar el mismo nivel de atención que un médico, los profesionales de Enfermería ejecutan procedimientos orientados a salvar vidas y atenuar desastres, mediante la prevención de daños. En la actualidad y con el soporte de teorías de Enfermería y modelos, las Enfermeras en emergencia brinda cuidados y atención a pacientes en estado crítico durante diferentes etapas de vida, también aportan en la toma de decisiones y contribuyen de manera notoria al bienestar de las personas (3). Sin embargo, por el oficio y el servicio crítico en donde trabajan las Enfermeras estas experimentan estrés, relacionado a múltiples factores cotidianos, lo cual evidencia una profunda problemática (4).

2.3.2.5 Conceptos de Calidad

William Edwards Deming: Define a la calidad como la base para la disminución de costos y errores, así como para un mejor aprovechamiento del tiempo, la calidad busca impulsar el trabajo y la mejora de una institución, donde los errores deben ser inexistentes.

Josep Juran postula que la calidad depende únicamente de los empleados pues en gran parte de esta tiene que ver la gerencia, Juran refiere que debe existir una administración con jerarquía, lo cual se traduce en que la calidad depende en gran parte

de la gerencia, también describe diez pasos para aumentar la calidad y explica lo imprescindible que resulta la planeación, la mejora y el control para encontrar calidad (35).

Kaoru Ishikawa define a la calidad como un conjunto de procesos en el que resultan necesarios los controles del producto, desde la producción de este, hasta su venta final, estos controles garantizan no solo una adecuada producción de un bien o un servicio sino también a la calidad de este (35).

Philip Crosby define a la calidad como un conjunto de acciones destinadas a evitar la disminución de ingresos y gastos posteriores a la producción de un producto por medio de la ejecución de trabajos y actividades de manera correcta para que exista calidad intervienen la; planificación, prevención, detección y la corrección, lo cual llevará a evitar gastos posteriores, este autor refiere que “la calidad es gratuita y una empresa deberá invertir en esta” (35).

Armand Feigenbaum asegura que la calidad es un procedimiento realizado con el fin de verificar el estado de un producto desde la etapa de su fabricación, para lo cual intervienen herramientas como; la inspección y supervisión, este procedimiento va prevenir fallas que podrían afectar al producto final y garantizan la calidad (35).

2.3.1.4 Evolución de la calidad

Desde la antigüedad se ha mostrado interés por la calidad, lo bueno como parte del día a día, la calidad ha ido cambiando con los años y ha atravesado diversas etapas: La etapa de inspección; se estableció durante la revolución industrial y planteó la imagen del inspector pues su trabajo prevenía que los usuarios no consuman un producto defectuoso. Llegando a encontrar que para dar calidad era necesario ofrecer buenos

servicios de producción, soporte, abastecimiento, entre otros, por tanto, resulta indispensable el compromiso de muchas áreas en una misma institución (35).

A finales de los noventa se menciona a la Etapa estratégica por calidad total, la cual hace hincapié en el mercado y en las necesidades del cliente, busca la excelencia, así como satisfacer a los consumidores, en esta etapa no se permitía ninguna falla. En el siglo veintiuno, existe una competitividad superior por lo cual es necesario que las empresas hagan énfasis en la calidad (35). A partir de las transformaciones políticas, sociales, nace la etapa de la tecnología y la innovación la cual busca cambios para mejorar la calidad a través de una mejor tecnología y mejor innovación en los procesos, así como servicios.

2.3.2.6 Calidad del cuidado de Enfermería

En establecimientos encargados de dispensar servicios de salud, la calidad es el resultado del conocimientos y acciones del profesional de Enfermería que proporción el bienestar de un usuario y resulta de beneficio para los pacientes en su estancia hospitalaria (36). La calidad es un conjunto de actividades tomadas para establecer, proteger, promover y mejorar la calidad de la atención en salud (37).

También se puede definir a la calidad del cuidado de Enfermería como la ejecución de procedimientos y cumplimiento de funciones en beneficio de la salud de los pacientes, el cuidado de Enfermería es transpersonal y con compromiso moral, Enfermería es la profesión del cuidado basada en ciencia para la ejecución de labores de calidad, el cuidado abarca experiencias vividas respecto a la salud (31). Mencionar la calidad del cuidado de Enfermería es sinónimo de seguridad del paciente, pues evita la aparición de eventos no deseados en salud.

Los profesionales de Enfermería cuidan la salud, y proporcionan atenciones sanitarias, forman vínculos de cuidado con los pacientes, brindan seguridad y calidad en los centros sanitarios. La calidad de los cuidados resulta de mucha importancia pues los profesionales de Enfermería trabajan evaluando los cuidados (2).

2.3.2 Satisfacción del paciente

2.3.2.1 Dimensiones de la satisfacción de pacientes:

Comunicación: La forma en el que el profesional de Enfermería se manifiesta y abarca desde como él; se identifica, se dirige al paciente y tiene la capacidad de comunicarse con este, así también como la enfermera le explica al paciente la actividad por la cual lo abordó (38).

Credibilidad: Conjunto de acciones que causan que el paciente confíe en la capacidad y lo que la enfermera le manifiesta, pues la información que el profesional debe brindar deberá ser necesaria y precisa (38).

Competencia: Capacidades demostradas por los profesionales de Enfermería para expresarse con amabilidad y mostrando seguridad al momento de la ejecución de procedimientos, lo cual genera confianza en el paciente, también puede ser demostrado cuando el profesional de Enfermería mantiene interés por los problemas que rodean al paciente y a la familia de este (38).

Cortesía: Es demostrado por el profesional de Enfermería por medio de emociones positivas hacia el paciente puede ser manifestado mediante el saludo y la atención adecuadas, el profesional muestra interés por la salud del paciente y le da respuestas

amables. También está en todo momento pendiente del confort del paciente y como este va recuperando su salud (38).

Responsabilidad: Capacidad que tiene la enfermera para asumir su rol de cuidado y prevenir complicaciones, así como brindar educación al paciente sobre los cuidados que este debe tener para una óptima recuperación (38).

Seguridad: Sentimiento percibido por el paciente mediante la convivencia y las relaciones laborales que estos profesionales tienen, lo cual lo hace sentir en un ambiente de confianza (38).

2.3.2.2 Satisfacción en el paciente

La satisfacción es un indicador de calidad, la satisfacción de los pacientes es un reto para los profesionales de Enfermería que brindan cuidados de salud, pues un cuidado de alta calidad busca complacer las necesidades del paciente. La satisfacción es valorada pues resulta ser un componente de la calidad en salud, es estudiada en muchos lugares del mundo, con el fin de brindar y ofertar servicios de buena calidad en salud y representa un desafío para las empresas de salud de muchos países (31).

Es una herramienta la cual determina la excelencia y efectividad brindada en los servicios de salud, se calcula por medio de la evaluación de la opinión de los pacientes, para esta evaluación son analizadas, la efectividad de la comunicación, así como otros elementos que también repercuten en la satisfacción (39). Es utilizada y se define como indicador de calidad en salud. Tener presente este indicador en las instituciones permite la mejora y disminución de errores, así también resalta fortalezas, con el propósito de

mejorar la calidad de los servicios de salud. La satisfacción es el resultado de un proceso de análisis determinada por la expectativa y lo que el paciente logra percibir en los centros de salud (40). La satisfacción está muy vinculada al bienestar de una persona, y es determinada por medio de la percepción y experiencias que el paciente tiene, la percepción de elementos como emociones, pensamientos que influyen sobre las emociones y buenas maneras y al bienestar del individuo con su entorno (41).

2.3.2.3 Factores asociados a la satisfacción en pacientes

El origen geográfico, cultura, el nivel educativo entre otros factores influyen en la satisfacción de los pacientes. El propósito y ganas de trabajo que tienen el personal de salud, genera eficiencia siendo este también un factor de la satisfacción para los pacientes (31).

Existen factores inherentes de Enfermería para generar satisfacción en los pacientes, estos son la capacidad del profesional de identificar y solucionar problemas de salud cubriendo necesidades y requerimientos que un paciente tiene durante la atención. Así como el trato, la imagen, el conocimiento y las aptitudes propias del profesional las cuales llegan a influir en la calidad y por tanto en la satisfacción de los pacientes (31).

La calidez y los cuidados de calidad brindados por los profesionales de Enfermería, así como habilidades técnicas científicas también generan satisfacción en los usuarios de salud (42).

2.4. Bases legales

Ley General de Salud Ley N° 26842: Las personas tienen derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas institucionales y profesionales (43).

Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado mediante Decreto Supremo N° 013-2006-SA de 25 de junio de 2006 y modificatorias, en su Artículo 9.- Garantía de la calidad y seguridad de la atención. Los establecimientos de salud así como los servicios médicos de apoyo están obligados a garantizar la calidad junto con la seguridad de la atención que ofrecen a los pacientes, con el fin de aportar los mayores beneficios para su salud, a protegerlos integralmente contra riesgos innecesarios, así como satisfacer sus necesidades y expectativas (44).

Resolución Ministerial N.º 519 -2006/MINSA, que aprueba el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Resolución Ministerial N.º 519 - 2006/MINSA, que aprueba el documento técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud” (45).

2.5. Definición de términos

a) Paciente:

Persona o grupos de personas con dimensiones biopsicosociales, los cuales necesitan cuidados integrales (46).

b) Entorno:

Conjunto de factores que influyen en pacientes los cuales han recibido cuidados de salud en una institución sanitaria, a mayor confort en el entorno mejor será la experiencia del paciente (46).

c) Salud:

Correcto e integral estado de bienestar tiene como dimensiones aspectos sociales, mentales incluso físicos, no tan solo hace referencia a la ausencia de enfermedad y es posible mantenerla por medio de la prevención de la enfermedad, así como los cuidados del entorno (46).

d) Cuidado:

Desde el enfoque de Enfermería los cuidados son un conjunto de acciones dirigidos al bienestar de un individuo, grupos de personas sanas o que sufren una enfermedad, discapacidad o se encuentran en agonía (46).

2.6. Hipótesis

Hipótesis de investigación:

Ho: No existe relación positiva, estadísticamente significativa, entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

Hi: Existe relación positiva, estadísticamente significativa, entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

2.7. Variables

Variable 1: Calidad de cuidado

Variable 2: Nivel de satisfacción del paciente

2.8. operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Instrumento
Calidad de cuidado	Es un conjunto de actividades realizadas por los profesionales de Enfermería dirigida a tatar necesidades que requiere un paciente durante su estancia en el centro hospitalario, este conjunto de actividades debe cumplir con estándares de calidad técnicos y humanos (35).	-Adecuado -Regular -Por mejorar	Comunicación	Presentación Acude al llamado Cuida su intimidad Escucha y atiende inquietudes Trato de la enfermera Acogida y comprensión	1-8	Adecuado (25-32 puntos) Regular (16-24 puntos) Por mejorar (< 16 puntos)	Cuestionario: calidad del cuidado
			Técnico - científico	Información clara y suficiente sobre la enfermedad Explicación clara y sencilla Facilidad y rapidez en procedimientos Brinda instrucciones Conoce equipos e instrumentos	9-13		
			Del entorno	Ambiente percibido Coordinación entre el personal de salud Preocupación por mantener orden y aseo en el servicio Buen estado de equipos y privacidad del paciente	14-17		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas de medición	Instrumento
Nivel de satisfacción del paciente	La satisfacción de los pacientes es la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para complementar las necesidades de los pacientes, usuarios (31).	-Satisfecho -Insatisfecho	Comunicación	Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende. La enfermera le llama a Ud. Por su nombre y apellido. La enfermera le escucha con atención cuando Ud. le informa acerca de sus molestias y/o preocupaciones. La enfermera le informa y le explica los cuidados que va a recibir. La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con qué finalidad.	1 - 5	satisfecho (51-100 puntos) insatisfecho (<50 puntos)	Cuestionario: satisfacción del paciente
			Credibilidad	La información que recibe por parte de la enfermera la considera útil. La información recibida es precisa, pertinente e importante. Confía en la capacidad de la enfermera.	6 - 8		
			competencia	La enfermera demuestra amabilidad para el cumplimiento de sus funciones. La enfermera demuestra seguridad en sus procedimientos. La enfermera le inspira confianza para enfrentar sus percepciones de salud. La enfermera se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.	9 - 12		
			cortesía	La enfermera le saluda antes de atenderlo. La enfermera le atendió de buenas maneras haciéndolo sentirse bien ante cualquier actividad grande o pequeña que fuera. La enfermera se interesa por su estado de salud. La enfermera le responde cortésmente, cuando le hace alguna pregunta. La enfermera se preocupa por su comodidad. La enfermera se preocupa por la evolución de su enfermedad.	13 - 18		
			Responsabilidad	La Lic. en Enfermería le explica cómo prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito. La Lic. en Enfermería le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación. La Lic. en Enfermería le proporciona algún material educativo sobre proceso de hospitalización y/o enfermedad Considera que el tiempo que le brinda la Lic. en Enfermería es suficiente	19 - 22		
			Seguridad	Percibe Ud. Que los La Lic. en Enfermería tiene buenas relaciones interpersonales Encuentra Ud. Un ambiente de confianza La Lic. en Enfermería le brindó privacidad en todos los procedimientos realizados	23 - 25		

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Área geográfica y ámbito de estudio

La presente investigación fue realizada en la ciudad de Cajamarca, ubicada al norte del Perú a 2700 msnm, por el norte limita con el país de Ecuador, al este con la región San Martín y Amazonas, al oeste con la región de Lambayeque y al sur con la región de La Libertad.

Los datos fueron recogidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional docente de Cajamarca, el cual está ubicado en la av. Larry Jonhson (puerta B), se trata de un Hospital de tipo II-2. En el Servicio de Emergencia trabajan 83 profesionales de enfermería y está dividido en ambientes: triaje, tópico de medicina 1, tópico de medicina 2, tópico de observación, tópico de cirugía, shock trauma y Unidad de Vigilancia Intensiva.

3.2. Enfoque, tipo y diseño de investigación

La presente investigación fue de enfoque cuantitativo, pues las variables son susceptibles a ser medidas con valores numéricos, correlacional, ya que se determinó si la variable: Calidad de cuidado y la variable: Nivel de satisfacción del paciente guardan relación significativa, fue también no experimental, de corte transversal ya que las variables no fueron manipuladas y los datos fueron recolectados en un espacio de tiempo.

3.3. Método de investigación

El método empleado fue; hipotético deductivo, pues por medio de la observación se identificó un fenómeno, se planteó una hipótesis y se recolectó información para poder llegar a una conclusión (47).

3.4. Población, muestra y muestreo

Población

La población fue extraída del registro de atención diaria del Servicio de Emergencia (tópicos de; medicina 1, medicina 2, tópico de cirugía), la población estuvo conformada por un total de 14100 pacientes adultos de ambos sexos atendidos los tópicos antes mencionados del Servicio de Emergencia, del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2024.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 228 pacientes adultos de ambos sexos atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2024. Para determinar dicho resultado se ocupó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ_{1-\alpha/2}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 pq}$$

N= 14100

$Z_{1-\alpha/2} = 1,96$ (Coeficiente de confiabilidad al 95%)

p= 0,034 (Proporción estimada de usuarios satisfechos del Servicio de Emergencia). Santa Cruz S. (23)

q= 0,966 (Complemento de P).

d= 0,0233 (Margen de error deseado).

$$n = 228$$

Muestreo

El tipo de muestreo fue; no probabilístico, por conveniencia, debido a que no todos los pacientes en el servicio podrían participar a causa de limitaciones en su salud, por lo tanto, fueron seleccionados según los criterios planteados (26).

3.5. Unidad de análisis

Cada paciente atendido en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2024.

3.6. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de Inclusión

- Pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia, en los tópicos de medicina 1, medicina 2 o cirugía del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.
- Atención durante el año 2024: Solo se incluirán los registros de pacientes atendidos durante el mes de diciembre del 2024.
- Pacientes que no firmaron hoja de retiro voluntario del Hospital.
- Pacientes de edad entre 18 y 64 años.
- Pacientes que autoricen ser parte del estudio por medio de la firma de un consentimiento informado.

Criterios de Exclusión

- Pacientes con alteraciones en el nivel de conciencia.
- Pacientes menores de edad y/o pacientes mayores de 80 años de edad.
- Pacientes del tópico de obstetricia, pediatría, unidad de observación y unidad de shock trauma.
- Pacientes con alteraciones mentales.
- Pacientes que se retiraron sin recibir cuidados de Enfermería: Aquellos pacientes que llegaron al Servicio de Emergencia, pero firmaron consentimiento de retiro voluntario y/o recibieron indicaciones medicas para casa desde el servicio de triaje.
- Pacientes que se nieguen a participar en la investigación.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el fin de recolectar datos fue usada la entrevista como técnica de investigación y los instrumentos fueron dos cuestionarios: el primer cuestionario fue usado para medir la calidad del cuidado de Enfermería, el segundo cuestionario fue usado para medir la satisfacción del paciente, ambos con escalas de tipo Likert y destinadas a ser aplicadas en pacientes.

Para medir la variable calidad de cuidado de Enfermería fue empleado el instrumento creado por Meza en 1995, fue utilizado por Guzmán en 2004 y aplicado por Kelly Joanne Pacheco Izquierdo cuenta con un nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach=0,9, fue validado por prueba estadística de correlación de Pearson= 17(válido) dicho instrumento cuenta con 17 ítems y tres dimensiones: comunicación (1-8 ítems),

técnico científico (9-13 ítems) y entorno (14-17 ítems). Para la clasificación final del cuidado de Enfermería se ocupó la siguiente escala de medición: Adecuado (25-32 puntos), Regular (16-24 puntos) y Por mejorar (menos de 16 puntos) (38).

Para medir la variable satisfacción del paciente fue empleado el instrumento elaborado por Arteaga en el año 2003, el mismo que fue modificado por Reyes y Uriol en el año 2006 y utilizado por la autora Kelly Joanne Pacheco Izquierdo, dicho instrumento cuenta con un nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach =0,78, fue validado mediante la prueba estadística de correlación de Pearson=25(válido), el instrumento está constituido por 25 ítems y clasificado en seis dimensiones: comunicación(1-5 ítems), credibilidad(6-8 ítems), competencia(9-12 ítems), cortesía(13-18 ítems), responsabilidad(19-22 ítems) y seguridad (23-25 ítems). Para la clasificación final de la satisfacción del paciente se ocupó la siguiente escala de medición: Satisfecho (51-100 puntos), insatisfecho (<50 puntos) (38).

3.8. Validez y confiabilidad de los instrumentos

A pesar de que ambos instrumentos ya fueron validados y los dos cuentan con niveles de confiabilidad adecuados, para la presente investigación y con el propósito de que los instrumentos sean válidos en el contexto aplicado ambos instrumentos fueron validados por medio del juicio de 3 enfermeras especialistas en Servicio de Emergencia (anexo 4), también fue aplicada un prueba piloto con 20 pacientes del Servicio de Emergencia los cuales cumplieron con los criterios de inclusión, en donde se obtuvieron los siguientes resultados: el instrumentó de calidad del cuidado de Enfermería obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach =0,739 y el instrumento de satisfacción de pacientes tuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach = 0,840 (anexo 5).

3.9. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Fue utilizado el programa estadístico SPSS en su versión actualizada para poder procesar los datos obtenidos. Los resultados fueron descritos por medio de tablas y expresados en porcentajes, fue la prueba de correlación Rho de Spearman, la que permitió comprobar lo mencionado en la Hipótesis.

3.10. Consideraciones Éticas

Principio de Autonomía:

Los participantes fueron informados, satisficieron sus dudas y por voluntad propia decidieron o no su participación en la presente investigación, esta decisión resulta importante ya que los participantes expresaron su experiencia respecto a los cuidados que recibieron por parte de los profesionales de Enfermería.

Principio de beneficencia:

Se buscó el mayor beneficio para los pacientes que fueron atendidos por los profesionales de Enfermería, pues se pretende mejorar el cuidado de salud que estos profesionales dispensan y el cual es recibido por los pacientes.

Principio de no maleficencia:

No se generaron daños a los participantes, pues no se buscó perjudicar a los profesionales de Enfermería, así como al Hospital, los datos personales proporcionados por los usuarios fueron protegidos en todo momento.

Principio de justicia:

Los datos obtenidos en la presente investigación fueron tratados de forma equitativa e imparcial para que la información sea veraz, se optó por una postura imparcial hacia los participantes encuestados y con la información recogida.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Calidad de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería, en pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024

Calidad de los cuidados	Nº	%
Adecuada	44	19,3
Regular	141	61,8
Por mejorar	43	18,9
Total	228	100,0

FUENTE: Cuestionario calidad del cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia-Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

La Tabla 1 presenta la distribución de la calidad de los cuidados de Enfermería que fueron brindados por los profesionales de Enfermería y evaluados en pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2024. De un total de 228 casos, se encontró que: el 19,3% de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería se clasificaron como adecuados. El 61,8%, fueron calificados como regulares y el 18,9% de los cuidados se consideraron por mejorar.

Los resultados obtenidos llevan a entender que menos de la mitad de la población evaluada recibió un adecuado cuidado, lo cual da cabida a nuevas hipótesis de investigación, a pesar de que la calidad de los cuidados en el Servicio de Emergencia juega un rol importante, por muchos factores como: demanda de pacientes, muchas veces la calidad de los cuidados dispensados solo es vista desde un enfoque biomédico de tal manera que se ignora otro tipo de necesidades presentadas por el paciente en el área de emergencia.

Se infiere que los resultados sobre la calidad de cuidado pueden estar influenciados por múltiples factores, como; el número de pacientes presente en cada uno de los tópicos de emergencia el día que se recolectaron las muestras, pues los profesionales de Enfermería en emergencia brindan cuidados y atención a pacientes en mal estado de salud lo cual a mayor número de pacientes mayor será la carga de trabajo (4). Por tanto, la enfermera podría no enfocarse en brindar cuidados de calidad y simplemente ejerza su rol como dispensadora de salud. Otro factor que puede influir en el cuidado podrían ser los años de experiencia y el perfil profesional de los licenciados en Enfermería, debido a que, a mayor experiencia laboral, se puede llegar a producir un mejor desempeño en ciertas dimensiones del cuidado e incluso brindar mayor apoyo a los familiares (4).

Muchas teorías y modelos buscan explicar al cuidado junto con las dimensiones de este, un ejemplo de esto es la teoría de los cuidados de la autora Kristen Swanson o la teoría de cuidado Humanizado de Jean Watson; Swanson en su teoría describe a la integridad, así como los valores en la ciencia de Enfermería pues es una disciplina de cuidado y curación (30), contrastando los datos encontrados es posible inferir que en poca cantidad se cumplió con dicha integridad de los cuidados. Watson describe la humanización para la atención en salud con el propósito de satisfacer las necesidades integrales que un ser humano tiene cuando este se enferma (31), por lo tanto, se deduce que en poca cantidad 19,3% los cuidados brindados por los licenciados en Enfermería fueron adecuados y se infiere que no fueron satisfechas todas las necesidades presentadas por los pacientes.

Ambas teorías describen y pretenden fijar el concepto de cuidado integral, el cual debe ser dispensados por el profesional de Enfermería en los servicios de salud, los resultados encontrados generan una nueva hipótesis de investigación; “los estándares de

cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia”, pues es necesario determinar y explicar cuáles son dichos estándares con fin de cumplir y contrastar datos, opiniones o mediciones respecto al cuidado de calidad, para beneficio de los pacientes, y de la ciencia de Enfermería.

La información encontrada busca fomentar y motivar la capacitación al personal de Enfermería para el desarrollo de aptitudes que fomenten un mayor desempeño profesional, estos resultados también evidencian un conjunto de deficiencias significativas.

Los resultados son semejantes a los descritos por Ruiz, J. *et al.* en el año 2020 pues describe que más de la mitad de pacientes investigados perciben como buena calidad de cuidado de Enfermería (16). Por su parte Zambrano, Y. y Vera, T. en su tesis del año 2020 concluyeron que los pacientes del área de cirugía tienen buena percepción sobre la calidad de atención recibida por parte de los enfermeros (17). Florero, D. Millones R en su investigación del año 2023 encontraron que la calidad del cuidado es buena para el 57,2% de pacientes (24).

Existe similitud con los resultados descritos por Azabache, J. Miranda R en el año 2023 y con Huamani, A en el año 2020 pues ambos en sus pesquisas encontraron una tendencia media alta respecto a la calidad de cuidado de Enfermería, Azabache, J. Miranda R describe que el 63% de pacientes consideran que el cuidado de Enfermería se encuentra en nivel medio (22) y Huamani, A encontró que el 34% pacientes consideran que el cuidado de Enfermería está en nivel regular y el 27% es eficiente, lo cual indica que gran parte de pacientes describen niveles medio a altos de calidad de cuidado (9). Así también Bardales, M. y Larota, M en el año 2023, describen como 53,3% de pacientes

en emergencia califican a la calidad de cuidado como buena y el 36,7% de pacientes la calificaron como regular lo cual mantiene una tendencia media a alta (23).

A nivel regional los resultados coindicen con la investigación de Vilas, G. en su tesis del año 2024, pues describe que el 63,7% de pacientes que acudieron al Servicio de Emergencia perciben la calidad del cuidado del enfermero como regular y el 35% como buena (26). Por su parte el autor Chilon.V. en su investigación del año 2025 encontró predominancia media con tendencia alta pues describe que el 66,2% de pacientes refiere una regular calidad de atención de Enfermería, el 18% la consideró baja y 15,8% buena (14). El autor Vásquez, C en su investigación encontró respecto a la calidad del cuidado que el 37,50 % de pacientes la consideró reglar y 34,38% bueno, existiendo también una similitud con lo encontrado en la presente investigación.

Se encontró discrepancia con los resultados obtenidos por Pérez, A. en su estudio del año 2025, ya que el autor describe que el 34% de los cuidados de Enfermería fueron inadecuados, el 63% fueron adecuados y el solo el 3% fueron excelentes (27), evidenciando la necesidad de una gran mejora y capacitación a favor de la calidad de los cuidados, pues los resultados de la presente investigación evidencia una tendencia media baja respecto a la calidad de los cuidados, sin embargo en el estudio de Pérez, A se investigó en cuidado en adultos mayores con antecedentes médicos los cuales por su estado de salud podrían requerir cuidados de salud más avanzados y minuciosos, a pesar de ello resulta muy necesario tener presente la gran necesidad de mejora del cuidado en el Servicio de Emergencia.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024

Nivel de satisfacción	N°	%
Ampliamente satisfecho	54	23,7
Satisfecho	131	57,5
No satisfecho	43	18,9
Total	228	100,0

Fuente: Cuestionario; Satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia-Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

La Tabla 2 presenta la distribución del nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca durante el año 2024, después de haber recibido cuidados de Enfermería. De un total de 228 pacientes, se encontró: 23,7% de pacientes están ampliamente satisfechos, 57,5%, están satisfechos, 18,9% no están satisfechos.

Los datos de la Tabla 2 llevan a inferir que la mayoría de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca en 2024 estuvieron satisfechos o ampliamente satisfechos con los cuidados de Enfermería, sin embargo, un 18,9% de pacientes no satisfechos indican la necesidad de mejorar la experiencia del paciente. Esta insatisfacción por parte de algunos pacientes, puede ser producido debido a que estos pacientes hayan pasado por experiencias previas las cuales resultados para ellos ser satisfactorias en otros servicios de salud distinto al Servicio de Emergencia, esta experiencia previa satisfactoria pudo fijar estándares respecto a los cuidados en los pacientes, estos estándares al no ser cumplidos puede llevar a los pacientes a generar en ellos insatisfacción, pues la satisfacción de los pacientes parte de lo percibido y del juicio del paciente (48).

Los resultados evidencian la problemática y buscan impulsar la investigación constante de la variable satisfacción del paciente, para dicha variable resulta importante la forma en la que los profesionales de Enfermería brindan servicios de salud, lo mencionado puede ser explicado por medio de muchas teorías relacionadas a la satisfacción, como, por ejemplo; la teoría de la administración clásica del autor Henry Fayol, en la que se menciona que la satisfacción de un cliente se produce en base a la atención que este recibió, otra teoría que sustenta lo mencionado es; la teoría de la Expectativa del autor Víctor Vroom quien refiere que; la satisfacción está influenciada por la ocupación y el ejercicio, es decir por el servicio que los pacientes recibieron, según ambas teorías se destaca la necesidad urgente en la mejora de competencias y capacidades de los profesionales de Enfermería para que mejoren los servicios y cuidados que ofrecen con el propósito de que no se tengan pacientes “no satisfechos” 18,9% en el Servicio de Emergencia (31).

Contrastando los resultados con modelo de Kano elaborado por Noriaki Kano, se infiere que los servicios cumplieron de manera parcial los requisitos mencionados por Kano para que la satisfacción de un paciente sea total, pues según el autor para que exista una satisfacción completa es necesario que un servicio cumpla 3 requisitos, de los cuales el segundo requisito resulta medianamente importante y el tercero (requisitos atractivos para los clientes) resulta indispensable para que se produzca una satisfacción total en ellos (31). Esta situación genera una nueva idea de investigación; “estandarizar los requisitos para que los cuidados de Enfermería generen satisfacción en los pacientes en el Servicio de Emergencia”.

Respecto a la satisfacción de los pacientes se encontró similitud con los resultados encontrados por Ruiz, J., *et al.* en el año 2020 y por Zamora, E. y Vera, T. en el año 2020 ya que ambas investigaciones describen niveles altos de satisfacción de pacientes, Ruiz,

j. et al. en su investigación describe que la mayoría de los pacientes indicaron estar satisfechos (67.8%) con el cuidado de Enfermería, seguida de muy satisfechos (18.9%) (16). Además, los hallazgos como los encontrados por Zambrano, E. y Vera, T obtuvieron que el 94.6% reconoce un elevado nivel de satisfacción por parte de los pacientes (17).

Contrastando los resultados con investigaciones a nivel nacional los resultados se asemejan a los encontrados por Farias, M en su investigación del año 2021, este autor también describe niveles buenos de satisfacción del paciente en cuanto a condiciones estructurales de atención y calidad de la actuación del profesional de Enfermería sin embargo reportó insatisfacción con dimensiones de la variables satisfacción como; la identificación del personal de Enfermería, limpieza y organización del servicio (20). Yepez L, *et al.* en el año 2020, describe una satisfacción global del 60,09% por parte de usuarios de un centro de salud, cantidad superior a la mitad de personas encuestadas (19). Torres, R. *et al.* en su investigación describió la satisfacción desde la percepción de la atención de Enfermería y refiere que el 85% de pacientes se encuentra satisfechos (18). También se encontró semejanza con los resultados encontrados por Forero, D. Millones R en su investigación realizada en el 2023, quienes encontraron una predominancia de satisfacción media en pacientes en el Servicio de Emergencia (24).

Los resultados también se asemejan a los resultados de Huamani, A, en el año 2020, pues hay una tendencia media a alta respecto a la satisfacción de los pacientes, el 50% indica que hay satisfacción intermedia y el 16% que se siente completamente satisfecho (9). Bardales, M. y Larota, M. en el año 2023 encontraron un nivel de satisfacción alto 60% y regular 33,3 % de pacientes en el Servicio de Emergencia (23). Por su parte Gonzales, C. Lizano, J. en el año 2021 refieren un 79, 41% de pacientes medianamente satisfechos frente al cuidado del enfermero y 20, 59% totalmente

satisfechos frente al cuidado del enfermero en el Servicio de Emergencia (21), manteniendo una tendencia media a alta al igual que en la presente investigación.

A nivel local los resultados se asemejan a los encontrados por Chilon.V en el 2025, encontró 64% nivel de satisfacción media y el 9.7 % nivel alto de satisfacción en el Servicio de Emergencia (14). También hay similitud con la investigación de Santa Cruz, S, en el año 2022, y a los encontrados por Pérez, A, en el año 2025, ambos autores describen niveles de satisfacción donde predominó el nivel medio con tendencia alta, por su parte Santa Cruz, S describen respecto a la satisfacción que el 64, 1% estuvieron satisfechos y 32, 5% medianamente satisfechos (25). Pérez, A describe un nivel de satisfacción medio de un 85% y el 2% bajo (27). Por ultimo los resultados también mostraron semejanza con la investigación de Vásquez, C. en el año 2025 quien en su investigación determinó niveles de satisfacción; 56,25% de nivel medio de satisfacción y 24,22% alto (28).

No se encontró similitud con los resultados encontrados por Forero D y Millones R quienes en su pesquisa encontraron tendencia a media-baja respecto a al nivel de satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia ya que el 65% describió satisfacción media y el 32,2% satisfacción baja (24).

Tabla 3. Relación entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en Enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024

Calidad	Nivel de Satisfacción						Total	
	Ampliamente satisfecho		Satisfecho		No satisfecho			
	N°	%	N°	%	3	%	N°	%
Adecuada	12	5,3	29	12,7	3	1,3	44	19,3
Regular	39	17,1	77	33,8	25	11,0	141	61,8
Por mejorar	3	1,3	25	11,0	15	6,6	43	18,9
Total	54	23,7	131	57,5	43	18,9	228	100,0
Rho de Spearman= 0,272 p= 0,000 p<0,01								

FUENTE: Cuestionario: calidad del cuidado de Enfermería y cuestionario satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia-Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

La Tabla 3 presenta una tabla de contingencia la cual permite observar la distribución de la calidad de los cuidados (Adecuada, Regular, Por mejorar) en relación con los diferentes niveles de satisfacción del paciente (Ampliamente satisfecho, Satisfecho, No satisfecho). Los resultados de la correlación Rho de Spearman $Rho=0,272$ y $p=0,000$ indican correlación positiva, demostrando una relación estadísticamente significativa $p<0,01$, entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales de Enfermería y el nivel de satisfacción de los pacientes en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el año 2024. Lo cual confirma la hipótesis de la investigación.

Los datos de la Tabla 3 llevan a inferir que cuando la calidad del cuidado fue adecuada, la satisfacción del paciente tendió a ser alta. Aunque la mayoría estuvo satisfecha, existió insatisfacción, lo que indicó que la calidad regular no siempre garantizó

la satisfacción total, esto demostró asociación entre una calidad deficiente y la insatisfacción.

Los resultados evidencian que los cuidados brindados por lo profesionales de Enfermería logran satisfacer a los pacientes, corroborando lo explicado por Fayol en el año 1916 quien refiere que la satisfacción de un cliente se logra en función a la atención brindada, pues la atención hace parte de los cuidados de Enfermería cuando estos cuidados son adecuados tienen la capacidad de generar satisfacción en los pacientes(31), esto da sentido a lo mencionado por Víctor Vroom en 1964 pues menciona que la ocupación y el ejercicio de los trabajadores tienen influencia sobre la calidad interpretada por el usuario e influye en la satisfacción del cliente.

Estos resultados aportan conocimiento e información de cómo la calidad del cuidado de Enfermería junto con sus dimensiones cuando son aplicadas de manera correcta impacta de manera positiva en la satisfacción del paciente y en consecuencia en la seguridad y bienestar de este, la calidad del cuidado resulta un eje fundamental del trabajo del profesional de Enfermería, la presente investigación también permitió determinar lo necesario que resulta mejorar las dimensiones del cuidado de Enfermería.

Al contrastar los hallazgos de la presente investigación, se encontró similitud a los encontrados por Forero, D y Millones R en el 2023, ambos autores determinaron la relación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente según el coeficiente de correlación $RHO=0,797$ (correlación positiva muy alta), con significancia $p=0.000$, inferior al 1% determinando que existe relación significativa entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente (24).

También se encontró similitud a los resultados hallados por Azabache, J. Miranda R en el año 2023 pues en su investigación determinaron una correlación entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente por medio del coeficiente de relación del RHO

de Sperman, encontraron una correlación positiva de 0,989, y nivel de significancia de 0,0000 (inferior a 0,05) indicando que existe una relación estadística significativa entre ambas variables (22). Así también Huamani, A en el año 2020 describió por medio del RH de Sperman que existe una relación positiva y directa entre la calidad del cuidado Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco (9). Se encontró similitud con la investigación de Chilon.V en el 2025, pues en su investigación encontró que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente del Servicio de Emergencia evidenciado por un (valor $p < 0,09$) (14). Comparando; se encontró similitud con los resultados encontrados por Pérez, A, en el año 2025; la autora encontró una relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y el cuidado enfermero en los pacientes hospitalizados ($p = 0.000$) (27). Finalmente, también se encontró similitud con los resultados del autor Vásquez, C. en el año 2025, pues el autor describe que existe una relación significativa $P=0,000$ entre el nivel satisfacción del paciente y la calidad del cuidado enfermero (28).

Contrastando los resultados con las bases filosóficas de enfermería: la teoría de los Cuidados de la teorista Kristen Swanson refiere que cuando se da cuidado integral a un paciente, este cuidado impacta positivamente su bienestar, entonces; los resultados dan a entender ante la presencia de cuidados de enfermería de calidad la satisfacción del paciente mejora, causando en los pacientes del servicio de emergencia un estado de bienestar (29). Sin embargo, al comparar esta correlación con la teoría de Watson se puede deducir que; la satisfacción del paciente, es producto de que el personal de Enfermería aplico de manera efectiva los principios de cuidado humanizado de la teoría de Watson. Sin embargo, la relación encontrada en la presente investigación no es fuerte, lo cual sugiere que la satisfacción de los pacientes puede estar relacionado a otros

factores, manteniendo y colocando en manifiesto la necesidad de seguir investigando la variable “satisfacción del paciente” (30).

Al contrastar los resultados se observa una congruencia con lo mencionado en la teoría del autor Henri Fayol, pues este autor menciona que la satisfacción de un usuario está relacionada a que el empleado de una institución hizo una aplicación correcta de sus funciones(control y planificación de servicios) durante su trabajo, es decir que el adecuado control y la planificación del profesional de enfermería se refleja en una mayor calidad de los cuidados y en consecuencia, un aumento de la satisfacción del paciente, lo evidenciado en la tabla 3 dan crédito a la postura de que la calidad (una adecuado trabajo de Enfermería) está relacionada de manera positiva con la satisfacción que un paciente percibe (31).

Comparando la calidad del cuidado que dispensan los profesionales de enfermería con la satisfacción de los pacientes y lo mencionado por el autor Víctor Vroom en su teoría de la expectativa, se infiera que el buen actuar del profesional de enfermería tiene un impacto positivo en lo que el paciente percibe respecto a la calidad del cuidado que recibió. Es decir que los resultados hallados en el presente estudio concuerdan con lo mencionado con Vroom, pues el desempeño de los empleados (profesionales de enfermería) influye en la satisfacción de un usuario final (pacientes) (31). Finalmente, al comprar lo descrito y encontrado en la presente investigación, se encontró concordancia con el modelo de Kano ya que la calidad de los servicios brindados por los profesionales impacta en la satisfacción de los pacientes (31).

CONCLUSIONES

1. La calidad de los cuidados de Enfermería fue predominantemente regular, sin embargo, poca cantidad de la población refirió que estos fueron adecuados y en menor porcentaje los cuidados se encuentran por mejorar.
2. Gran parte de pacientes se encuentran satisfechos (poco más de la mitad), sin embargo y aunque en menor proporción existe una insatisfacción en la población la cual requiere atención.
3. Fue confirmada una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente en la población estudiada. Lo cual indica que cuando mejor sea la calidad de atención, mayor será la satisfacción, lo cual lleva a validar la importancia de mejorar los cuidados de Enfermería para incrementar la satisfacción de los pacientes.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los profesionales de Enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca; enfocar y orientar su labor hacia la satisfacción de los pacientes mediante la mejora y la práctica constante del cuidado humanizado de Enfermería, así también, se recomienda a los profesionales de Enfermería que se instruyan y divulguen conocimiento respecto a la ciencia del cuidado para poder brindar atención integral y entender las necesidades demandadas por sus pacientes.
- Se recomienda a los trabajadores encargados de la oficina de calidad del Hospital Regional Docente de Cajamarca la apertura de vías de comunicación directa, para identificar y atender con prontitud las quejas respecto a la calidad de atención y cuidado que los pacientes recibieron, el fin de esta medida es tomar acciones correctivas oportunas y medibles.
- Se recomienda a la jefa de enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca; evaluar de manera periódica la calidad de los cuidados que el personal de Enfermería brinda y la satisfacción de los pacientes. También se recomienda impulsar y seguir difundiendo la importancia que los cuidados de Enfermería tienen para los pacientes y el bienestar de estos.

- A las autoridades y docentes de la Escuela Académico Profesionales de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca se recomienda; apoyar y el conocimiento e investigaciones vinculadas a la ciencia del cuidado de Enfermería en los alumnos y egresados de la carrera de Enfermería. También se les recomienda orientar y enfocar el plan de estudios fomentando la ciencia del cuidado humanizado de Enfermería, así como las dimensiones de esta.

BIBLIOGRAFÍA:

1. Colegio de Enfermeros del Perú. Normas de Gestión de Calidad del Cuidado de Enfermeros. 2024. disponible en: <https://www.cep.org.pe/documentos-normativos/>.
2. Febré N, Mondaca K, Mendez P, Badilla V, Soto P, Ivanovick P, Reynaldos K, Canales M. Calidad en Enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes [Internet].2018. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202articulo-calidad-en-enfermeria-su-gestion> S0716864018300567
3. Alcázar A. Rol de Enfermería en los Servicios de Emergencias. [Tesis]. Ecuador: Universidad Estatal Del Sur de Manabí; 2023. 17 p. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9481737>
4. Farro k. Revisión crítica: factores que contribuyen al estrés en el personal de enfermería del servicio de emergencia [Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad profesional de enfermería en emergencias y desastres]. Chiclayo. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO; 2024. 55 p. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/7902/1/TL_FarroGuerreroKissys.pdf
5. Organización mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
6. Alamo I, Matzumura J, Gutiérrez H. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev. Fac. Med. Hum. 2020;20(2):246-253.Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230805312020000200246
7. Organización Mundial de Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet].2025. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
8. Azabache J, Miranda R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo. [TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133021>

9. Huamani A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. [Tesis posgrado]. Universidad Cesar Vallejo; 2021. 8 p. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57445>

10. Suarez k. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE CON LA ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR, 2024. [TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA]. Lima: Universidad San Martín de Porres ;2024. 50 P. Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/15730/suarez_rkl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Cruz W, Rivera M, Quilca H. Calidad de servicio y satisfacción en los pacientes en el servicio de emergencia del hospital Edgardo Rebagliati Martins, en Jesús María, 2024. 104 p. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en emergencia y desastres]. Callao: Universidad Nacional del Callao; 2024. 104 p. Disponible en: <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/9366/TESES%20-%20CRUZ-RIVERA-QUILCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

12. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 informe Final [Internet]. 2016. Disponible en: https://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf

13. Tapia R. Percepción de la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico de la unidad de recuperación, hospital regional docente de Cajamarca, 2020. [Tesis Para optar el Grado Académico de MAESTRO EN CIENCIAS MENCIÓN: SALUD PÚBLICA]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2021. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4094>

14. Chilon V. Calidad de atención del profesional de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente del servicio de emergencia, Cajamarca. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería mención: Emergencias y Desastres]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2025. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/05216216-017c-475e-a110-692750b90269>

15. Organización mundial de la Salud. La salud mental en las situaciones de emergencia [Internet]. 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-in-emergencies>

16. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Hernández L, Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. México; 2020. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942020000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es

17. Zambrano Y, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. Ecuador; 2020. 9 p. Disponible en: <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2086>

18. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. México ;2020. 14 p. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=94014>

19. Yépez L, Gómez R, Martínez R. Calidad de atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del Centro de Salud Nobol durante la pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del año 2020. Ecuador. The Ecuador journal of medicine ;2021. 11 p. Disponible en: <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>

20. Farías M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Argentina ;2021. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9071718&info=resumen&idio=ma=ENG>

21. Gonzales C, Lizano J. Satisfacción de la persona frente al cuidado enfermero en el Servicio de Emergencia del Centro de Salud Tambogrande I-4 Piura 2020. [Tesis para obtener el título de segunda Especialidad Profesional en Área del Cuidado Profesional: Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres con mención en Cuidados Hospitalarios]. Lambayeque: UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO. 2021. 64 p. Disponible en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10091>

22. Azabache J, Miranda R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del servicio de medicina del Hospital Regional Docente de Trujillo. [TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2023. 85 p. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/133021>

23. Bardales M, Larota M. Calidad del Cuidado de enfermería y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa 2022. [Tesis para optar el título de segunda especialidad interdisciplinaria con mención

- en: Emergencias y Desastres]. Pucallpa; 2023. 116 p. Disponible en: <https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6e90c241-4107-4230-885a-8a1e5340911a/content>
24. Forero D, Millones R. Calidad del cuidado de la enfermera y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia. Hospital de Chiclayo, [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional de Enfermería con mención en Emergencias y Desastres]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2023. 87 p. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/index.php/Record/UPAO_bc524b1ba9ca2415e4ade4a5513142c1
 25. Santa Cruz S. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario del servicio de Emergencia del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca. [Tesis para obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud]. Chiclayo. Universidad César Vallejo. 2021. 8 p. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80057/Santa_CSCS_ASD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
 26. Vilas G. Percepción del paciente sobre la calidad de atención del enfermero en el servicio de emergencia del Hospital Tito Villar Cabezas - Bambamarca, Cajamarca 2024. [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en enfermería en cuidados críticos, emergencia]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2024. P. Disponible en: <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/7256>
 27. Pérez A. Cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción del paciente geriátrico en el hospital regional docente de Cajamarca. [Tesis para obtener el título profesional de licenciado/a en enfermería]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2025. 76 p. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/7740/TESIS%20FINAL%20ANGELA%20PEREZ%20CADENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 28. Vásquez C. Nivel de satisfacción del paciente y calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia del Hospital José Hernán Soto Cadenillas, Chota-2024. [Tesis para obtener el TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN ENFERMERÍA EN CUIDADOS CRÍTICOS, EMERGENCIA Y DESASTRES]. Cajamarca: Universidad Nacional De Cajamarca; 2025. Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/9251>
 29. García I, Aguirre A, Baltazar M, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. Sanus vol.7 Sonora ene./dic. 2022 E pub. 2022. [Internet]. Disponible en:

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S244860942022000100102

30. Gutiérrez L. Factores que influyen en el cuidado humanizado de enfermería: teoría de Jean Watson. [Tesis que para obtener el grado de: Maestría en Enfermería]. México: Universidad Autónoma del Estado de Morelos; 2024. Disponible en: <http://www.riaa.uaem.mx/xmlui/handle/20.500.12055/4798>

31. Castelo P, Castelo A, Liliana Cueva J. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Patient Satisfaction: What You Need To Know Satisfação do paciente: ¿o que você deve saber? 2022;7(6):176-98. Disponible en: <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>

32. Piedrahíta C, Gomez L, Giraldo C. El rol del profesional de enfermería, implicaciones para el paciente, el equipo de trabajo y la enfermería como profesión. Revista Universidad Católica de Oriente. 2019. Vol 30. Disponible en: <https://revistas.uco.edu.co/index.php/uco/article/view/247/278>

33. Corporación Universitaria Adventista. Inmediaciones a la historia de la enfermería y su impacto en el cuidado. o [Internet]. Editorial SedUnac; 2020. Disponible en: <https://repository.unac.edu.co/bitstream/handle/11254/1010/Inmediaciones%20a%20la%20historia%20de%20la%20enfermeria%20y%20su%20impacto%20en%20el%20cuidado%20Tomo%202.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

34. Colegio de Enfermeros del Perú. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERÚ 2021 – 2025. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/documentos-normativos/>

35. Barrios A. Pioneros de la Calidad: Contribuciones Clave al Control Total en Gestión. 2018.disponible en: <https://www.studocom.pe/document/universidad-peruana-de-ciencias aplicadas/gestion-de-la-calidad-total/pioneros-de-la-calidad/53425016>

36. Mijangos A, Jiménez E, Pérez Fonseca M, Hernández A. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE EL ENFOQUE DE DONABEDIAN EN PACIENTES HOSPITALIZADOS CON DOLOR. Ciencia y enfermería [Internet]. 2020. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219&lng=es&nrm=iso&tlng=es

37. Villa J, Araya X, Reynaldos K, Rivera F, Valencia M. EVALUACIÓN DEL MODELO DE CALIDAD DE DONABEDIAN EN BASE A LOS CRITERIOS

- DE CHINN Y KRAMER. HorizEnferm [Internet] 2023. Disponible en: <https://ojs.uc.cl/index.php/RHE/article/view/58145/52203>
38. Pacheco k. Grado de satisfacción del paciente postoperado mediano y calidad de cuidado de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional II-2 – Tumbes [Informe de investigación para optar el título de especialista en enfermería mención centro quirúrgico]. Trujillo: universidad nacional de Trujillo; 2016. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f96991bc-e641-4df8-be67-50096cf6b288/content>
 39. Roldan J, Martínez K, Sotomayor A. Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 29 de julio de 2024;8(3):10734-51.
 40. Febres R, Mercado M. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCIÓN DEL SERVICIO DE MEDICINA INTERNA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, HUANCAYO-PERÚ. Fac Med Hum Julio [Internet]. 2020; 20(3):397-403. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH>
 41. Moreta R, Gabior I, Barrera L. EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y LA SATISFACCIÓN CON LA VIDA COMO PREDICTORES DEL BIENESTAR SOCIAL EN UNA MUESTRA DE UNIVERSITARIOS ECUATORIANOS. Salud Soc [Internet]. 2017; Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4397/439752880005.pdf>
 42. Urure I, Pacheco L, Llerena K, Berrocal P. Satisfacción percibida y cuidado humanizado de enfermería en pacientes quirúrgicos en un hospital público del Perú. Enferm Clin [Internet]. 2024; Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-enfermeria-clinica-35-avance-resumen-satisfaccion-percibida-cuidado-humanizado-enfermeria-S1130862124000718>
 43. Congreso de la República. Ley General de Salud LEY N° 26842 [Internet]. Disponible en: <https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OGTI/SINADEF/Ley-26842.pdf>
 44. Contraloría general de la Republica del Perú. “AL DESEMPEÑO Y OPERATIVIDAD DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN: P.S. MIRACOSTA, P.S. ANGUYACU, P.S. PUQUIOPAMPA. 2023.

45. Colegio de Enfermeros del Perú. PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DEL COLEGIO DE ENFERMEROS DEL PERÚ 2021 – 2021. Disponible en: <https://www.cep.org.pe/documentos-normativos/>
46. Secretaría de Salud, Dirección General de Calidad y Educación en Salud. Modelo del Cuidado de Enfermería (2ª Ed.). 2023. Ciudad de México, México. Disponible en: http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/modelo_cuidado_enfermeria.pdf
47. Gonzales A, Santiago Y. El Método Hipotético Deductivo de Karl Popper en los Estudiantes de la Educación Básica Regular en Perú. Revista de la Facultad de Ciencias de la Educación. Vol. 29 Núm.2. 2023. Disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/educacion/article/view/3045>
48. Zea M, Chiquito D, Romero A, Jimber J. MODELOS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE: UN ANÁLISIS DE LOS ÍNDICES MÁS RELEVANTES. e-ISSN: 2661-6769.2022. Vol.12. Disponible en: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/735>

Anexos

Anexo 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, Giuseppe Alberto Rojas Bada, estudiante de maestría de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, quien está realizando el estudio de investigación titulado: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024, cuyo objetivo es Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca.

Si usted toma la decisión de ser parte del estudio de investigación deberá:

- Leer minuciosamente este documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas del cuestionario
- Firmar el consentimiento informado

- Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario. La participación en el estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.
- Beneficios: Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación en cuanto sean publicados.
- Confidencialidad: la información que sea recopilada no será guardada con nombres. De tal manera que al momento de la publicación de resultados no serán mostrada información que permita la identificación de su persona.

CONSENTIMIENTO

Yo; después de estar informado/a del propósito de la presente investigación acepto participar con toda libertad y a continuación firmo el presente documento dando mi consentimiento.

Firma del participante

DNI:

Firma del investigador

DNI:

Anexo 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
 ESCUELA DE POSGRADO
 UNIDAD DE POSGRADO CIENCIAS DE LA SALUD
 PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

Cuestionario para determinar la calidad del cuidado de enfermería

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.

Este cuestionario tiene como objetivo la obtención de datos verídicos, por lo que es necesario que las respuestas sean llenadas con honestidad, puesto que usted será parte del desarrollo del presente trabajo de investigación.

INVESTIGADOR: Lic. Enf. Rojas Bada, Giuseppe Alberto

El cuestionario deberá ser respondido según su criterio y respetando los puntajes descritos a continuación.

Siempre (s)	4 PUNTOS
Frecuentemente (F)	3 PUNTOS
A veces (AV)	2 PUNTOS
Nunca (N)	1 PUNTO

Cuestionario 1: calidad de cuidado de enfermería

COMPONENTE		FRECUENCIA			
COMUNICACIÓN		S	F	AV	N
1	La Lic. Enfermería se presenta ante Ud. dando su nombre				
2	La Lic. Enfermería le pregunta por su estado de salud				
3	La Lic. Enfermería acude a usted cuando lo solicita				
4	La Lic. Enfermería cuida su intimidad durante el examen físico, aseo personal y procedimientos				
5	La Lic. Enfermería escucha y atiende sus inquietudes				
6	La Lic. Enfermería proporciona un trato y actitud que transmiten confianza y seguridad				
7	La Lic. Enfermería atiende a todos por igual, sin distinción de raza, sexo, condición social y parentesco				
8	La Lic. Enfermería le brinda una acogida amable, demuestra respeto y comprensión hacia Ud. y sus familiares				
CIENTIFICO-TECNICO					
9	La Lic. Enfermería le brinda información clara y suficiente respecto a su enfermedad, cuidados y parte de su tratamiento				
10	La Lic. Enfermería le explica con claridad y sencillez la razón de realizar procedimientos (toma de presión arterial, canalización, entre otras)				
11	La Lic. Enfermería Realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionarle molestias				
12	La Lic. Enfermería le brinda instrucciones para que colabore en los procedimientos de su tratamiento				
13	La Lic. Enfermería demuestra que conocer los equipos e instrumentos utilizados en su tratamiento				
DEL ENTORNO					
14	Ud. percibe un ambiente, optimista y sincero entre la enfermera y demás personal				
15	Ud. Considera que su tratamiento es coordinado entre los profesionales de la salud				
16	Ud. Considera que la enfermera se preocupa por mantener el orden, aseo, comodidad en el tópico				
17	Ud. considera la habitación cuenta con equipo adecuado, en buen estado que mantienen su privacidad				

Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

Cuestionario para determinar la satisfacción del paciente

TÍTULO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.

Este cuestionario tiene como objetivo la obtención de datos verídicos, por lo que es necesario que las respuestas sean llenadas con honestidad, puesto que usted será parte del desarrollo del presente trabajo de investigación.

INVESTIGADOR: Lic. Enf. Rojas Bada, Giuseppe Alberto

El cuestionario deberá ser respondido según su criterio y respetando los puntajes descritos a continuación.

Siempre (s)	4 PUNTOS
Frecuentemente (F)	3 PUNTOS
A veces (AV)	2 PUNTOS
Nunca (N)	1 PUNTO

Cuestionario 2: satisfacción del paciente

ANEXO 4

	COMPONENTE	FRECUENCIA			
		S	F	AV	N
	COMUNICACIÓN				
1	Identifica Ud. El nombre de la enfermera que lo atiende				
2	La enfermera lo llama a Ud. Por su nombre y apellido				
3	La enfermera lo 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 Ud. va a recibir				
5	La enfermera le comunica previamente que actividad va a realizar y con que finalidad				
	CREDIBILIDAD				
6	Ud. considera útil la información que recibe por parte de la Lic. Enfermería				
7	La información que Ud. Recibe por parte de la Lic. enfermería es precisa, pertinente e importante.				
8	Confía en la capacidad de la Lic. en enfermería				
	COMPETENCIA				
9	La Lic. en enfermería demuestra amabilidad para el cumplimiento de sus funciones.				
10	La Lic. en enfermería demuestra seguridad en sus procedimientos.				
11	La Lic. en enfermería le inspira confianza para enfrentar sus percepciones de salud.				
12	La Lic. en enfermería se interesa por la forma como su problema de salud afecta a su familia.				
	CORTESIA				
13	La Lic. en enfermería le saluda antes de atenderlo.				
14	La Lic. en enfermería lo atendió de buenas maneras haciéndolo sentirse bien				
15	La Lic. en enfermería se interesa por su estado de salud.				
16	La Lic. en enfermería le responde cortésmente cuando Ud. le hace alguna pregunta.				
17	La Lic. en enfermería se preocupa por su comodidad.				
18	La Lic. en enfermería se preocupa por la evolución de su enfermedad.				
	RESPONSABILIDAD				
19	La Lic. en enfermería le explica cómo prevenir complicaciones y lograr su recuperación con éxito.				
20	La Lic. en enfermería le brinda información precisa y clara sobre su proceso de recuperación.				
21	La Lic. en enfermería le proporciona algún material educativo sobre proceso de hospitalización y/o enfermedad				
22	Considera que el tiempo que le brinda la Lic. en enfermería es suficiente				
	SEGURIDAD				
23	Percibe Ud. Que los La Lic. en enfermería tiene buenas relaciones interpersonales				
24	Encuentra Ud. Un ambiente de confianza				
25	La Lic. en enfermería le brindó privacidad en todos los procedimientos realizados				

ANEXO 4

Validez por juicio de expertos

 UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA 	
INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS	
Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.	
1. NOMBRE DEL JUEZ	VIOLETA AYDEE TORRES FIGUEROA
2. PROFESIÓN	LIC. ENFERMERA
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAESTRÍA - GESTIÓN DE LOS SERVICIOS EN SALUD
ESPECIALIDAD	EMERGENCIAS Y DESASTRES
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	38 AÑOS
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA
CARGO	
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA- HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.	
4. NOMBRE DEL TESISISTA: ROJAS BADA GIUSEPPE ALBERTO	
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO: Instrumento : Calidad de cuidado de enfermería	

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		☒		☐	
JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:					
APLICABLE ☐		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES ☐		APLICABLE ☒	
Fecha: 5-09-2024	Firma: 	E mail: violetapav@hotmail.com	Teléfono: 976864524		
Elaborado por Corra Y (2009)					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.	
1. NOMBRE DEL JUEZ	Correa chavez Liseth Yohanna
2. PROFESIÓN	Lic. Enfermería.
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	maestría en enfermería
ESPECIALIDAD	Emergencia y Desastres
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	11 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hospital Regional Docente Cajamarca
CARGO	Lic. en enfermería
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA- HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.	
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Calidad del cuidado de enfermería.	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede anotar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

[illegible]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		☒	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		☒	
JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:			
APLICABLE ☐		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES ☐	APLICABLE ☒
Fecha: 15-09-24	Firma: Liseth Y. Correa Chavez LIC. ENFERMERÍA CEP: 71587 RNE: 27645	E mail: liseth_19_05@hotmail.com	Teléfono: 944382738
Elaborado por Corra Y (2008)			



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.	
1. NOMBRE DEL JUEZ	Diana Jeovana Poncal Terán
2. PROFESIÓN	Lic. Enfermería
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister
ESPECIALIDAD	Cuidados críticos y Emergencia
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	16 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	H. R. D. C
CARGO	Enfermera Asistencial
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA- HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.	
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Calidad de Cuidado de Enfermería.	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede anotar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

[illegible]



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		☒	☐	☐
JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:				
APLICABLE ☐		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES ☐		APLICABLE ☒
Fecha:	Firma:	E mail:	Teléfono:	
10.09.24	 Diana Jovera Roncal Torres LIC EN ENFERMERIA C.E.P. 39522 RNE 9110	dizerote@gmail.com	988064491	
Elaborado por Corral Y (2009)				



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Correa Chavez Liseth Yohanna
2. PROFESIÓN	Lic. Enfermería
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Maestro en Ciencias de Enfermería
ESPECIALIDAD	Emergencia y Desastres
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	11 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hospital Regional Docente Cajamarca
CARGO	Lic. en enfermería.

3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA-
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.

4. NOMBRE DEL TESISISTA:

5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024.
---	--

6. DETALLE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Satisfacción del paciente.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial		☒	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		☒	
JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:			
APLICABLE ☐		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES ☐	
APLICABLE ☒		APLICABLE ☒	
Fecha: 15-09-24	Firma: Liseth Y. Correa Chavez LIC. ENFERMERIA CEP: 71587 RNE: 27645	E mail: liseth_19_05@hotmail.com	Teléfono: 944382738
Elaborado por Corra Y (2008)			

INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información; siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Diana Jeovana Roncal Terán
2. PROFESIÓN	Lic. enfermería.
TÍTULO Y/O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister
ESPECIALIDAD	Cuidados Críticos y Emergencia
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	16 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	H. R. D. C
CARGO	Enfermera Asistencial
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA- HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.	
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario: Satisfacción del Paciente	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede anotar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

[illegible]

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.				☒	
JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:					
APLICABLE ☐		APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES ☐		APLICABLE ☒	
Fecha: 10.9.24	Firma:  Diana Jaramila Rincón Terón LIC EN ENFERMERIA C.E.P 39522 RNE 7110	E mail: djerote@gmail.com		Teléfono: 9 88064491	
Elaborado por Corral Y (2009)					



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



INFORME DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Estimado profesional, siendo conocedor de su extraordinaria trayectoria solicito su participación para la validación del presente instrumento para recojo de información, siendo éste un requisito solicitado en toda investigación. Por ello adjunto a este formato el instrumento y el cuadro de operacionalización de variables. Agradezco por anticipado su especial atención.

1. NOMBRE DEL JUEZ	Violeta Aybar Torres Figueroa
2. PROFESIÓN	Lic. ENFERMERIA
TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	MAESTER GESTION SERVICIOS SAUD
ESPECIALIDAD	EMERGENCIAS-DESBASTES
EXPERIENCIA PROFESIONAL (en años)	39 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA
CARGO	ENFERMERA ASISTENCIAL
3. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA- HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, 2024.	
4. NOMBRE DEL TESISISTA:	
5. OBJETIVO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	Establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados brindados por los profesionales en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca- 2024.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO: Instrumentos: Satisfacción del paciente	



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE MAESTRÍA: MENCIÓN SALUD PÚBLICA



El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.		X	
JUICIO FINAL DE VALIDEZ DEL EXPERTO: marque con un aspa en la opción que considere conveniente según su análisis del presente instrumento:			
APLICABLE	☐	APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	☐
			APLICABLE ☒
Fecha: 5-09-2024	Firma: Lic. Enf. Violeta A. Torres Figueroa CEP 54383 Reg. Exp. SMO 171218	E-mail: violeta.pav@hotmail.com	Teléfono: 976864524
Elaborado por Comité Y (2003)			

ANEXO 5

Prueba de confiabilidad:

Resultados prueba piloto

Confiabilidad del instrumento

Cuestionario calidad de cuidado de enfermería	
Número de preguntas	17
Alfa de Cronbach	,739
Número pacientes	20
Cuestionario Satisfacción del paciente	
Número de preguntas	25
Alfa de Cronbach	,840
Número pacientes	20

ANEXO 6

MEDICION DE LA VARIABLES CON ESCALA DE ESTANONES

Para medir las variables en estudio, se empleó la escala de Estanones. Los puntajes totales del cuestionario se transformaron a Estanones utilizando una constante de 0.75 y basándose en la distribución normal (campana de Gauss). Se calcularon la media aritmética ($\bar{x}$) y la desviación estándar (DS) de los puntajes obtenidos, a partir de los cuales se definieron los puntos de corte de la siguiente manera: $a = \bar{x} - 0.75 (S)$ y $b = \bar{x} + 0.75 (DS)$.

Procedimiento:

A. Calidad del cuidado de enfermería

1. Se determinó el promedio. ($\bar{x}$)

$$\bar{x} = 56.1$$

2. Se calculó la desviación estándar. (DS)

$$DS = 5.8$$

3. Se establecieron los valores de “a” y “b”.

$$a = \bar{x} - 0.75(S) = 52$$

$$b = \bar{x} + 0.75(S) = 60$$

4. Nivel de Conocimiento: Adecuado (Mayor de 60 puntos), Regular (De 52 a 60 puntos), Por mejorar (Menor de 60 puntos)

B. Satisfacción del paciente

1. Se determinó el promedio. ($\bar{x}$)

$$\bar{x} = 84.4$$

2. Se calculó la desviación estándar. (DS)

$$DS = 5.7$$

3. Se establecieron los valores de “a” y “b”.

$$a = \bar{x} - 0.75(S) = 81$$

$$b = \bar{x} + 0.75(S) = 88$$

4. Nivel de Satisfacción: Ampliamente satisfecho (Mayor de 88 puntos), Satisfecho
5. (De 81 a 88 puntos), No satisfecho (Menor de 81 puntos)

Anexo 7

Contrastación de Hipótesis

1. Hipótesis estadísticas

Hipótesis Nula:

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de los cuidados brindados por los licenciados en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

Hipótesis Alternativa:

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados brindados por los licenciados en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

2. Prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 5. Correlación Rho de Spearman para establecer la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

Correlaciones					
		Calidad del cuidado		Satisfacción del paciente	
Rho de Spearman	Calidad del cuidado	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,272**	
		Sig. (bilateral)		0,000	
		N	228	228	
	Satisfacción del paciente	Coeficiente de correlación	de 0,272**	1,000	
		Sig. (bilateral)	0,000		
		N		228	228

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral): $p < 0,01$

Al realizar la prueba de correlación Rho de Spearman se ha obtenido una correlación positiva de $Rho = 0,272$ y un valor de $p = 0,000$, lo que indica que existe una correlación muy significativa ($p < 0,01$) entre la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente con 99% de confiabilidad.

3. Nivel de significancia: $\alpha = 0,01$

Decisión:

Si $p > 0,01$: Se acepta la H_0

Si $p < 0,01$: Se rechaza la H_0

Según los resultados $p < 0,01$, lo que indica que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa.

Conclusión:

Se cumple la hipótesis alternativa: Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados brindados por los licenciados en enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2024.

Anexo 8**Evidencia:**