

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE MEDICINA
ESCUELA DE ENFERMERÍA



**Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de
emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2024**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTOR

Elmer Jesus Parraguez Cornetero

ASESOR

Dolores Domitila Risco de Bocanegra

<https://orcid.org/0000-0002-8465-3855>

Chiclayo, 2025

**Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el
servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2024**

PRESENTADA POR

Elmer Jesus Parraguez Cornetero

A la Facultad de Medicina de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

LICENCIADO EN ENFERMERÍA

APROBADA POR

Mercedes Elizabeth Lopez Diaz

PRESIDENTE

Mary Susan Carrasco Navarrete

SECRETARIO

Dolores Domitila Risco de Bocanegra

VOCAL

Dedicatoria

Este trabajo de investigación está dedicado con profunda gratitud y amor a Dios, por guiarme y ser la luz en cada paso de este camino. A mis padres, que siempre han sido mi mayor fuente de inspiración, brindándome consejos valiosos y un apoyo constante. Y a mi querido abuelo, cuya memoria vive en cada logro y esfuerzo, y cuya influencia positiva continúa guiándome. Sin el amor, la fe y el aliento de estos seres fundamentales, este trabajo no habría sido posible.

Agradecimientos

Agradezco en primer lugar a Dios, por darme la fuerza y sabiduría para culminar este trabajo de investigación. A mis padres, por el esfuerzo de darme educación y un amor incondicional.

Gracias a mis docentes por guiarme con paciencia y dedicación, y a mi asesora, la Dra. Dolores Domitila Risco de Bocanegra, por su invaluable tiempo y consejos, que fueron clave en este proceso. A todos ellos, mi agradecimiento eterno por su influencia positiva y por el impacto significativo que han tenido en mi vida y en la realización de este trabajo.

Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	moam.info Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
9	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1%
10	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	1library.co Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura	11
Materiales y métodos	19
Resultados y discusión	23
Conclusiones	32
Recomendaciones	33
Referencias	35
Anexos	40

Resumen

La calidad del cuidado es clave para evaluar la satisfacción del paciente; sin embargo, hay deficiencias en centros de salud y hospitales. Por ello, el objetivo de este informe de tesis fue determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2024. Asimismo, se tuvo en cuenta un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal y correlacional. La población incluyó 500 pacientes y la muestra 217. Se utilizó la encuesta para recopilar información, aplicando dos cuestionarios validados: “Cuestionario de calidad de cuidado de enfermería” de Marcelo Mallqui y “Cuestionario de satisfacción del paciente” SERVQUAL, con índices de Kappa de 77.96% y 66.86%, y confiabilidad medida con α de Cronbach de 0.89; 0.84 (expectativas) y 0.80 (percepción). La información se procesó utilizando Excel 2016 y SPSS v27. Se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman para evaluar la relación entre variables, y se respetaron los criterios éticos del Informe Belmont. Resultados: existe una correlación positiva débil ($\rho = 0.483$) entre las variables. El 54% de los pacientes consideró la calidad del cuidado como moderada, y el 100% se mostró satisfecho en cuatro dimensiones de la satisfacción, aunque solo el 3% expresó insatisfacción en la dimensión de empatía. Conclusión: la investigación revela una correlación positiva débil entre las variables. Los pacientes valoran la competencia técnica, pero necesitan atención emocional y humana, destacando la necesidad de mejorar la empatía y comunicación interpersonal para una atención integral y satisfactoria.

Palabras clave:

Calidad de la atención ([D011787](#)), satisfacción del paciente ([D017060](#)), enfermería ([D009729](#)), servicio de emergencia ([D004636](#)), hospitales ([D006761](#)).

Abstract

The quality of care is key to assessing patient satisfaction; however, there are deficiencies in health centers and hospitals. Therefore, the objective of this thesis report was to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the emergency service of the Ferreñafe Reference Hospital, 2024. Likewise, a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design was taken into account. The population included 500 patients and the sample 217. The survey was used to collect information, applying two validated questionnaires: "Nursing Care Quality Questionnaire" by Marcelo Mallqui and "Patient Satisfaction Questionnaire" SERVQUAL, with Kappa indices of 77.96% and 66.86%, and reliability measured with Cronbach's α of 0.89; 0.84 (expectations) and 0.80 (perception). The information was processed using Excel 2016 and SPSS v27. Spearman's correlation coefficient was applied to evaluate the relationship between variables, and the ethical criteria of the Belmont Report were respected. Results: There is a weak positive correlation ($\rho = 0.483$) between the variables. 54% of the patients considered the quality of care as moderate, and 100% were satisfied in four dimensions of satisfaction, although only 3% expressed dissatisfaction in the empathy dimension. Conclusion: The research reveals a weak positive correlation between the variables. Patients value technical competence, but need emotional and human care, highlighting the need to improve empathy and interpersonal communication for comprehensive and satisfactory care.

Keywords:

Quality of care ([D011787](#)), patient satisfaction ([D017060](#)), nursing ([D009729](#)), emergency service ([D004636](#)), hospitals ([D006761](#)).