



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Académico Profesional de Enfermería**

**Tesis**

**Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la  
satisfacción del usuario del centro de salud del policlínico Juan  
Pablo II, Manchay - Lima 2023**

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería**

Presentado por:

AUTORA: Concha Guevara, Lisbeth


CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-1418-6904>

ASESOR: MG. JAIME ALBERTO, MORI CASTRO

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

LIMA – PERÚ

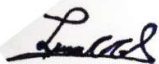
2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

**CONCHA GUEVARA, LISBETH** egresado de la Facultad de .....Ciencias de la Salud..... y Escuela Académica Profesional de ...Enfermería..... /  Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico ".....**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DEL POLICLÍNICO JUAN PABLO II, MANCHAY LIMA 2023**....." Asesorado por el docente: ..... Mg. Jaime Alberto Mori Castro .....DNI ... 07537045 .....ORCID... <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> ..... tiene un índice de similitud de ...20( veinte ) % con código \_\_\_\_ oid:14912:274364520 \_\_\_\_verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1  
**CONCHA GUEVARA, LISBETH**  
 DNI: .....45047610

Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI:.....



Firma  
 Mg. Jaime Alberto Mori Castro  
 DNI: .....07537045

Lima, ...10...de.....octubre..... de.....2023.....

**DEDICATORIA:**

El presente trabajo va dedicado a Dios por guiarme en toda mi vida y a toda mi familia que con su apoyo hicieron realidad para cumplir mi meta y ser una grande profesional.

### **AGRADECIMIENTO:**

Los todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por darme sus conocimientos en todo el proceso de mis estudios, gracias por su paciencia y orientación.

**ASESOR DE TESIS: MG. MORI CASTRO JAIME ALBERTO**

## **JURADO**

Presidente : Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández  
Secretario : Dra. **Susan Haydee Gonzales Saldaña**  
Vocal : Mg. María Angélica Fuentes Siles

## ÍNDICE

CAPITULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	
1.5. Limitaciones de la investigación	
	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Base Teórica	20
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específica	26
CAPITULO III METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35

3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	37
4.1. Resultados	37
4.2. Análisis descriptivo de resultados	37
4.3. Prueba de hipótesis	47
4.4. Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
5.1. Conclusiones	54
5.2. Recomendaciones	55
REFERENCIAS	56
Anexos	64
Matriz de consistencia	65



## Resumen

Objetivo: Analizar la relación del nivel de estrés con el rendimiento académico en estudiantes de enfermería del séptimo y octavo ciclo de la Universidad Norbert Wiener Lima 2022. Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; La población fue constituida por 120 estudiantes de enfermería del séptimo a octavo ciclo conformaron la muestra. Resultados. En dimensión estímulos estresores del nivel de estrés con el rendimiento académico, hay medio estrés con rendimiento académico medio en 32%, se relacionan en 71%. En dimensión reacciones físicas del nivel de estrés con el rendimiento académico, hay alto estrés con rendimiento académico medio en 38.7%, se relacionan en 87%. En dimensión reacciones psicológicas del nivel de estrés con rendimiento académico, hay alto estrés con rendimiento académico medio en 44%, ambos se relacionan en 75%. En dimensión reacciones comportamentales del nivel de estrés con el rendimiento académico, hay alto estrés con rendimiento académico medio en 36.7%, se relacionan en 55%. En nivel de estrés con el rendimiento académico, hay estrés medio con rendimiento académico medio en 42.7%, se relacionan en 89%.

Palabras claves: Nivel de estrés, rendimiento académico, estudiantes de enfermería.

## **Abstract**

**Objective:** To analyze the relationship of stress level with academic performance in nursing students of the seventh and eighth cycle of the Nobert Wiener Lima University 2022.

**Methodology:** A quantitative, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional study approach was developed; The population was made up of 120 nursing students from the seventh to eighth cycle that formed the sample. **Results.** In the stressor stimuli dimension of the level of stress with academic performance, there is medium stress with medium academic performance in 32%, they are related in 71%. In dimension physical reactions of stress level with academic performance, there is high stress with average academic performance in 38.7%, they are related in 87%. In the dimension psychological reactions of the level of stress with academic performance, there is high stress with average academic performance in 44%, both are related in 75%. In dimension behavioral reactions of stress level with academic performance, there is high stress with average academic performance in 36.7%, 55% are related. In level of stress with academic performance, there is average stress with average academic performance in 42.7%, they are related in 89%.

**Keywords:** Stress level, academic performance, nursing students

## CAPITULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

En todo el mundo, la satisfacción de usuarios se basa en factores externos que observan en las visitas al hospital, en diferente nivel de satisfacción con experiencia en lugar de varias expectativas de sí mismos, del ingreso del paciente al hospital y que espera: No hay calidad si el estado de salud y la asistencia sanitaria no se ajustan a expectativa del usuario; las organizaciones toman en cuenta necesidades de pacientes y expectativas que generan (1).

Estudios en centros sanitarios en europeos indican que complacencia es 91%, donde mejoran aspectos, en trato amable, esfuerzo de profesionales por bajar la ansiedad y que los usuarios se sientan cómodos. La imagen del personal y trato es importante en usuarios de instituciones sanitarias públicas españolas que dicen que hay demora y retraso en tratamiento, otros dicen que características valoradas por usuarios es amabilidad del personal, nivel de educación, sensibilidad y capacidad de afrontar situación de emergencia (2).

La aceptación y aplicación casi universal muestran que, en toda institución, para tomar decisión en mejorar la calidad de servicios pueden aplicarse a otras áreas, ejemplo: comprender la voz del usuario en tomar decisión, en lo mejor, prioriza servicios mejorados; monitorizando el desempeño de las medidas de mejora de la calidad y comparando los resultados con otra realidad similar y desarrollando indicadores de calidad asistencial (3).

Por décadas en los Estados Unidos, el desempeño profesional y acreditación se consideró al evaluar la calidad de la atención. otras áreas de interés que actualmente existen en el país en cuestión, tales como situaciones sociodemográficas de la comunidad, sus antecedentes factores y comportamientos de riesgo de las personas (4). En trabajos de hospitales de

México y España, han reportado nivel de satisfacciones globales en los pacientes de 53% y 58%, para ambos, el cual corresponde al nivel de satisfacción “en dichos procesos” (5).

En Chile, estudios que se evaluaron en calidad del servicio en emergencia indican: buenos tratos, tiempo de examen; el 65% de las poblaciones chilenas consideran que no existen suficiente profesional de salud (6).

En el país, la evaluación de la satisfacción de los usuarios se ha vuelto cada vez más común, lo cual se refleja en diversos estudios. El nivel de satisfacción conforma la formación de una evaluación positiva de usuarios de institución que satisface sus necesidades y expectativas. La ventaja es la rapidez para poder evaluar aspecto cualitativo a un costo relativo bajo (7).

No hay estudios que evaluaran la satisfacción con la fisioterapia en hospitales o instituciones, pero en 2018 reportaron tasas de satisfacción de 87% y 83%, utilizando la misma metodología (8).

Pascoalinho y Souza en el 2017 consideran que “la satisfacción son indicadores importantes en fisioterapia y el usuario es el principal para poder medir la satisfacción con las atenciones brindadas en la fisioterapia” (9).

En Perú se hicieron estudios sobre la relación del bienestar de los usuarios externos que asisten a las clínicas de medicina física y rehabilitación y la calidad de la atención que reciben, analiza expectativas que repercutirán en todos los aspectos. Así, en general, es capaz de actuar para atender o “comprometerse en la solución de problemas de salud y promover el bienestar humano mediante la comprensión de la necesidad actual y futura, la satisfacción de las necesidades y la búsqueda de la satisfacción de las preferencias de los usuarios” (10).

Cuando se hablar de satisfacción de los usuarios tenemos que hacerlo además de calidad, se deben valorar como juicios críticos de ella, o con la bondad que se presentan en la atención

comparando con la satisfacción y la calidad de atención en el Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023, es por ello la necesidad de realizar una investigación para conocer dicha problemática.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?
- ¿Cómo la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?
- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar como la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023
- Determinar cómo la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023
- Determinar cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Teórica**

La calidad de la atención de enfermería forma parte de principios de calidad general y mejora continua de servicios de salud; en el concepto de atención al paciente, la calidad percibida por el usuario se evalúa por la satisfacción que siente con su trato. En el sector privado, la ayuda recibida tiene impacto que el paciente continúe visitando la institución, lo que pide y exige más del servicio que recibe pueden y tienen mayor expectativa del servicio recibido. La finalidad de este estudio es comparar diferentes resultados en cuanto a la satisfacción percibida del paciente con respecto a la calidad de la atención brindada en el área de hospitalización en una clínica privada en comparación con estudios en otros campos entre instituciones privadas y de instituciones públicas, que identifica similitud, diferencia, ventaja y desventaja; De esta forma, se espera contribuir al éxito teórico académico en la distinción entre las distintas realidades de los sistemas nacionales de salud.

### **1.4.2. Metodológica**

La importancia del trabajo de investigación es entender la necesidad que el usuario necesita para que un tratamiento de alta calidad sea satisfecho, es a través de esta ayuda que se puede mejorar dicho tratamiento y con ello también el servicio ofrecido y evaluar la eficiencia del trabajo del paciente. La enfermería en un entorno hospitalario requiere eficiencia, eficacia, habilidad y seguridad, sea más que otros servicios prestados. Siempre teniendo presente que en todo servicio de salud el interés y objetivo importante es satisfacer el bienestar y necesidad del paciente. En esta justificación, nuestro estudio hace uso de los métodos científicos para poder estructurar su desarrollo, se ha tomado en cuenta la metodología con enfoques cuantitativos, observacional y transversal, el cual no ha manipulado ni creado cambio alguno. Metodológicamente se justifica, porque el instrumento utilizado se adecua a la validez y confiabilidad aceptable para los servicios hospitalarios de clínicas privadas, por lo que puede ser utilizado en otros estudios relacionados con la realidad de clínicas privadas y hospitalarias, con inquietud, siempre que refleje la realidad y pueda compararse con otros estudios relacionados con otra realidad similar.

### **1.4.3. Práctica**

La investigación ha tenido aplicaciones específicas en el mejoramiento de la calidad de los servicios de atención, logrando los medios para lograr que la atención que brinda el personal de enfermería sea oportuna, eficiente y humana y, sobre todo, genere satisfacción en el paciente con la atención recibida; por otro lado, también se justifica conociendo los puntos débiles donde se puede mejorar la calidad de la atención, y trabajando en aquellas áreas donde hay oportunidad de implementar estrategias de mejoras.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones que tuve en este estudio fue el acceso a la muestra debido a que las En el policlínico Juan Pablo II diferentes factores como, infraestructura, medicina, falta de personal entre otros, hacen que el paciente se encuentre insatisfecho por los servicios que recibe, y se reflejan en las encuestas. La satisfacción del usuario debe estar unida a la calidad de atención y esto es posible conocer los factores que aquejan para dar las respectivas soluciones. Por tal motivo la autora considera de importancia realizar un estudio de investigación para conocer dicha problemática., consideramos que la encuesta realizada fue más objetiva e imparcial.



## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional:

Ruiz y col., (11) en el 2018, en Colombia, cuyo objetivo “analizar grados de satisfacciones de usuarios hospitalizados relacionados a calidad de los cuidados brindados por el profesional de enfermería”. Estudio descriptivo, transversal. Muestra de 200 usuarios. Método, usaron instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q en versión 46 ítems. Resultados, ha predominado el sexo masculino en 57%, en socioeconómico, la media de edad fue 28 años; los pacientes tienen alto nivel de satisfacción en 39%, medio nivel en 58%. El paciente dice que la enfermera es importante en relación de ayuda y apoyo oportuna.

Amed y col., (12) en el 2019, en Colombia, con su objetivo “determinar calidad en cuidado de enfermería otorgada por el profesional de instituciones de salud Sincelejo, por aplicación del Care Q”. Estudio no experimental, descriptivo, transversal. Muestra de 510 usuarios. Método, aplicaron el instrumento Care Q evaluando accesibilidad, explica, facilita, conforta. Resultados, la calidad total fue de 623; en dimensión monitorea y hace seguimiento es alta en 72% y se anticipa es baja en 55%; no fueron atendidos en 41%. La calidad del cuidado de Enfermería global percibido por el paciente fue regular en 63%.

Parrado y Reyes (13) en el 2020, en Colombia, trabajo con el objetivo “conocer los niveles de satisfacción de usuarios con el cuidado de enfermería Villavicencio”. Estudio descriptivo, cuantitativo, transversal. Muestra de 27 usuarios. Método, el instrumento fue el Cuestionario de Evaluación Care Q (Caring Assessment Instrument). Resultados, el comportamiento con más satisfacción fueron son: administración de medicina y tratamientos oportunos, dar clara y precisa información en las situaciones de salud, oír a los pacientes; se presentan a los

usuarios, se les explica los procedimientos a realizar; el comportamiento percibido con poca satisfacción es: cuando se pregunta al usuario como se le puede llamar, se sientan con los pacientes, se toma de la mano al paciente, se atiende concentra sólo al único paciente.

Rodríguez (14) en el 2020, en el Salvador, mediante su objetivo “analizar grados de satisfacciones de usuarios, relacionados a calidad de cuidado otorgado por los profesionales de enfermería, en Hospitalización de Cirugías del Hospital San Pedro Usulután”. Estudio descriptivo, transversal. Muestra de 90 usuarios. Método, aplicó el cuestionario Care Q de Patricia Larson. Resultado, el 28% de pacientes tienen edades de 38 y 47 años, donde 53% son masculino y 4% tienen educación superior; en nivel de satisfacción es buena en los parámetros o escalas de satisfacción, hay cierta insatisfacción por falta de monitoreo y seguimiento a las atenciones dadas por la enfermera.

Fernández (15) en el 2022, en Uruguay, mediante su objetivo “determinar la percepción de los usuarios hospitalizados según el cuidado humanizado que reciben por los profesionales de enfermería. Estudio, cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal. Muestra de 312 usuarios. Método, utilizo la caracterización sociodemográfica con instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería. Resultados, reconocen al profesional de enfermería según su uniforme, según ciertas diferencias de los servicios, hay satisfacción con cuidado recibido en 85%; según edad, tiempo de hospitalización y el reconocer al personal de enfermería, hay relación estadística con satisfacción.

### **A nivel nacional**

Chumpitaz (16) en el 2019, mediante su objetivo “analizar la relación de la calidad de atención de la enfermera y satisfacción del usuario hospitalizado en una Clínica Privada, Lima Perú”. Estudio, aplicado, cuantitativo, correlacional, descriptivo. Muestra de 200 usuarios hospitalizados. Método, aplicó listas de cotejos de 3 dimensiones: técnico -

científica, humana y entorno. Resultados, hay correlación positiva de calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente, el 65% de enfermeras dan calidad de atención en medio nivel, el 20% dan bajo nivel de atención y 17% da alto nivel de atención de calidad; el 48% de pacientes han tenido medio nivel de satisfacción, el 27% con alto nivel de satisfacción y 24% con bajo nivel de satisfacción.

Ramos y col., (17) en el 2019, mediante el objetivo “determinar la relación de calidad de servicio y satisfacción en usuarios sometido al tratamiento estético facial mínimo invasivo en clínica privada, Lima-Perú, 2019”. Estudio, observacional, transversal, descriptivo, cuantitativo, correlacional. Muestra de 120 usuarios. Método, usaron el cuestionario de calidad de servicio en base a percepciones (SERVPERF) y cuestionario de satisfacción del usuario (SUCE). Resultados, el 24% de pacientes tiene alta calidad de atención; 59% fue media y 20%, baja calidad. La media calidad predomina en calidad de servicio: fiabilidad en 47%, capacidad de respuesta en 49%, seguridad en 57%, empatía en 51%, aspectos tangibles en 55%. En satisfacción, 94% con media satisfacción; el 7%, con baja satisfacción.

Rodríguez y Arévalo (18) en el 2023, con el objetivo “determinar las relaciones de calidad de atención de enfermería con satisfacción del paciente en Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional en Lima”. Estudio, hipotético deductivo, cuantitativo, tipo aplicado, no experimental, correlacional, transversal. Muestra de 100 usuarios: método, el instrumento fueron dos cuestionarios: Cuestionario de calidad de atención y Cuestionario SERVQUAL. Resultados, en calidad del cuidado de enfermería 54% tienen alto nivel de calidad de atención y 47% con medio nivel de calidad de atención de enfermería. En nivel de satisfacción el 87% con satisfacción y 13% insatisfacción.

Flores (19) en el 2022, con su objetivo “determinar las relaciones del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción del paciente en el Servicios de Hospitalización en Clínica

Privada de Lima 2022”. Estudio, no experimental, descriptivo, correlacional. Muestra de 100 usuarios hospitalizados. Método, utilizo el cuestionario y escala de Likert. Resultados, la satisfacción del usuario fue satisfecha en 91%, donde el 89% con favorable nivel, en dimensiones cualidad del hacer de enfermería, el 85% fue favorable, en la demisión apertura a las comunicaciones enfermeros pacientes, el 87% tienen favorable nivel.

Cabrera y Olivera (20) en el 2022, mediante el “determinar relaciones del cuidado humanizado de enfermería con la satisfacción de usuarios del Servicio de Medicina del Hospital III Goyeneche”. Estudio, cuantitativa, descriptivo, correlacional, transversal. Muestra de 400 usuarios. Método, los instrumentos usados fueron cuestionario para el cuidado humanizado y para satisfacción de los pacientes. Resultados, hay mediano nivel favorable en el cuidado humanizado en 63% y media satisfacción en 64%. Concluye que hay relación estadísticamente significativa de las dos variables con nivel de significancia de  $p < .000$ .

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de atención de enfermería**

La calidad de atención es deseable desde el punto de vista de la atención en salud, se logra al cumplir ciertas características siguiendo las normas, requisitos y documentos necesarias en la atención. El trabajo de enfermería es de alta calidad que hace lo correcto de manera eficiente, a tiempo, asegurando una enfermería eficaz, sin descuidar el buen trato del paciente. La atención oportuna, humana, individual, eficaz y continua al individuo, la familia y la comunidad de acuerdo con las normas de un ejercicio responsable y competente basado en normas y valores sociales, éticos, técnico científicos y humanos. Se dice que es la adecuación de un determinado producto o servicio a las expectativas del paciente o factores científicos o tecnológicos expresados por normas específicas (21).

La calidad del cuidado prestado por una enfermera va en dos direcciones, siendo serie de técnicas que aseguran la mejora y mantener el estándar, eficacia y eficiencia de la atención. La calidad de atención es conjunto de funciones para recuperar el nivel de salud para cada usuario. Es situación de enfermería deseado para el usuario, familia y comunidad, en tener metas que sean correcto, eficiente y competente, responsable, con valor humana, adapta a expectativas del usuario o parámetros regulados como estándares, que devuelve al paciente el correspondiente nivel de salud. Averiguar qué se debió hacer y qué no se hizo que provocó la falta de actividad, confianza, satisfacción, seguridad y niveles de salud del paciente (22).

### **Dimensiones de la calidad de las atenciones de enfermería**

#### **Dimensión técnico científica**

Considera perspectiva técnico-científica para el cuidado; se debe considerar: **Seguridad**, es el entorno para el cuidado. Debe darse por priorizar beneficios del paciente en minimizar riesgos. **Eficiencia**, es alcanzar objetivos del tratamiento. **Continuidad** es el seguimiento, constancia de tratamiento. **Efectividad**, la atención crea reacción positiva o negativa, mide cómo es dicho cambio. **Integralidad**, es visión integral, holístico dado al usuario. **Eficacia**, es el logro de metas, se usan varios procedimientos para lograr esta tarea (23).

#### **Dimensión Humana**

Es la comunicación en las partes: **Respeto al derecho de la persona**: consideración del sujeto como ser en cuidado. **Información completa y actualizada**: No ocultar información de condición del sujeto, que debe ser precisa y clara. **Interés manifiesto por la persona**: tener en cuenta la percepción del paciente sobre su situación. **Amabilidad y empatía**: deben ser los pilares en la atención para infundir confianza en el paciente. **Ética**: deben marcarse con la ética en salud, respaldados por el juramento del profesional de salud (24).

### **Dimensión entorno:**

A la hora de tratar tener en cuenta características del centro de salud, ejemplo la instalación de la atención. Está el concepto de orden, comodidad, limpieza, etc. Es importante que el usuario este cómodo y tenga la seguridad de que recibirá buena atención, y se debe garantizar por el hospital (25).

### **Característica de calidad de atención enfermero**

La calidad de la atención en salud debe ser: Alta competencia profesional. Uso efectivo de los recursos. Riesgo mínimo para los pacientes. Usuarios satisfechos. Buen efecto sobre la salud. La atención de calidad se caracteriza por un enfoque holístico, considera el aspecto biológico, social, psicológico, espiritual y cultural del sujeto; se basa en conocimiento científico y se define por procesos interactivos, como las relaciones interpersonales terapéuticas a través de educación de persona a sociedad; y transiciones, como apoyar a una persona a través de cambios en el desarrollo, crecimiento o enfermedades, también circunstancias que requiera un cambio en el entorno como resultado del proceso (26).

La buena calidad del trabajo de enfermería consiste, en proceso de comunicación interpersonal, que es realizado por un especialista calificado con conocimiento científico, que utiliza eficazmente sus recursos, sin invertir ni minimizar riesgos al paciente y a la enfermera, para lograr satisfacción del paciente con efecto favorable en la salud. Es transición de un estado o situaciones a otros y este cambio se debe a dicha interacción (27).

### **Importancia de calidad de las atenciones de enfermería**

Los intereses tanto de los profesionales de la salud como de los pacientes están unidos en el sentido de que el interés común es que el tratamiento brindado por la enfermera sea efectivo, eficiente, aceptable, factible, los propios usuarios evalúan como útil (la calidad del

tratamiento) y basarse en evidencia. El enfermero es responsable de calidad de servicios dados, identifica deficiencias en cuidado y factor relacionado con ellas permite implementar ciertas medidas. Incluye reestructurar el servicio de atención para problemas de atención, aumenta la calidad de atención y garantías para usuarios. El de interés del enfermero y paciente que el tratamiento sea efectivo, eficiente, aceptable, accesible, espera y costos, para que el paciente lo evalúe como útil. El enfermero es responsable de la calidad del trabajo de enfermería y debe saber qué no hizo en el tratamiento y por qué lo hizo para evitarlo, rediseña el servicio y solucionar el problema aumenta la calidad y seguridad de atención (28).

### **Calidad de atención de enfermería en hospitalizaciones**

La calidad del trabajo de enfermería debe ser oportuna, humana, personal y eficiente si la calidad del trabajo de enfermería en área hospitalaria difiere de otras áreas, por ejemplo, la calidad del trabajo de enfermería en sala y área del hospital, sala de operaciones, donde el procedimiento es continua de forma eficiente, donde se sigue indicadores de calidad para la seguridad del paciente; es probable que este servicio continúe con los pasos principales del manejo del paciente, para lo cual el registro correcto es importante, por lo que el segundo punto trascendental de enfermería será el registro correcto de las actividades. en general, todos los principios de la calidad de enfermería deben seguirse en su totalidad (29).

### **Calidad de las atenciones de enfermería valorada con cuidados de enfermería perdidos**

La cuestión de la calidad de los servicios de atención de la salud es general, de dos perfiles y abstracta, es decir. subjetivo y objetivo. Sus dimensiones están influidas por factores culturales y poder. La calidad asistencial es un servicio que dan los requisitos establecidos y los recursos e información disponibles, satisfacer la necesidad en obtener el beneficio con mínimo riesgo de salud y bienestar del usuario. La atención alta calidad es: alta competencia, uso eficiente de recursos, menor riesgo, satisfacción buenos efectos en la salud (30).

Los elementos que se cumplen, siempre que el profesional de salud los conoce y utilicen constructivamente en: **Estructura:** cómo se organizan las atenciones. **Proceso:** habilidades que demuestra el enfermero cuando presta su servicio. **Resultado:** cuáles son los efectos de atención sobre salud, bienestar y satisfacción del usuario, eficiencia en uso de recursos (31).

La identificación del trabajo de enfermería faltante brinda información sobre la calidad y seguridad de la atención brindada en ese cuidado según necesidades del paciente, falta el aspecto de la enfermería que el paciente necesitaba pero que se retrasó significativamente. La calidad de un enfermero incluye varios componentes, como la naturaleza del cuidado, la finalidad perseguida, el motivo, recurso financiero, físico, humano y técnicos (32).

El aseguramiento de la calidad requiere que el profesional reflexione en el conocimiento, valor, habilidad, norma y actitud que orientan la objetividad del bien intrínseco. La reflexión estimula la acción y orienta la práctica a mejora continua, lo que es condición para diseñar e implementar estrategias que promuevan la calidad del cuidado y la comprensión de sus dimensiones: ética, tecnología, comunicación interpersonal y observación. Se debe cumplir requisitos en satisfacer deseos y tener beneficio del paciente con menos riesgo. La calidad alta se caracteriza por competencia profesional, eficiente de recursos, mínimo riesgo para usuarios, satisfacción del paciente y efecto favorable en salud (33).

#### **Problema al momento de evaluar las calidades de atención de enfermería.**

Los elementos para brindar atención de calidad son insuficientes por inconsistencias como: mala entrega y recepción de turnos, falta de continuidad de atención, poca atención a la necesidad del usuario, efectos secundarios de enfermería, poca comunicación del trabajador de salud, falta de información e instrucciones en procedimientos a realizar, los usuarios no son conscientes del servicio, dónde están y el personal es responsable de él, ello es un paciente insatisfecho (34).



Hay problemas en dar atención de enfermería de calidad, los cuales son inconsistentes, como entrega deficiente, atención interrumpida, no cumple las necesidades del paciente, alto eventos adversos inducidos por la enfermera, falta de comunicación de otros participantes, pacientes ignorantes y desorientados, indiferencia a llamadas telefónicas. Todas las inconsistencias causan insatisfacción del paciente. Las inconsistencias son errores que se dividen en error de comisión, error y omisión donde no se hizo o se demoró lo que se debía hacer; esto se llama falta de enfermería; son aspectos que el paciente exigió, pero no recibió, dando resultado adverso que afecta la calidad de enfermería y seguridad de atención (35).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del paciente**

Satisfacción es estado mental causado por un aumento o disminución de bucles de retroalimentación en el cerebro, en diferentes regiones compensan su potencial energético, produciendo sensación de saciedad o disminución extrema del apetito. En opinión del Ministerio de Salud, es el nivel de actividad de la organización sanitaria el que se relaciona con la percepción y expectativas de pacientes sobre los servicios que presta. Según Bunge, se define como el nivel de alineamiento entre expectativas de atención ideal de los pacientes y sus percepciones de los servicios que reciben. Es medida en lo subjetivo que expresa en medida de establecimiento de salud cumple con expectativas de los usuarios; así, los usuarios perciben como apropiado para la prestación de los servicios de salud que presta (37).

Espinach, lo define como elemento deseable y esencial de enfermería, pero en el mundo se entiende en lo intuitivo a pesar de no tener significado empírico; grado en que los servicios de salud y condiciones de salud cumplen con expectativas del paciente, refleja la experiencia subjetiva del sujeto de si se cumplen o no expectativas de algo. Se dice que este no es solo un deseo personal, también es dominio de herramientas y funciones superiores que no se logra en la atención de las instituciones médicas sin velar por la salud de los usuarios (38).

Se entiende por satisfacción el estado intuitivo mental de saciedad o pérdida de apetito por retroalimentación del cerebro, el grado de coincidencia de que espera el usuario, que percibe el cuidado real e ideal, experiencia subjetiva que aún refleja el grado en que las instalaciones, Las enfermeras y proveedores de servicios brindan El servicio hace felices al paciente, por lo que es una función deseable, importante y una herramienta para la excelencia, que solo se puede lograr asegurando el bienestar del paciente (39).

### **Dimensiones de la satisfacción del paciente**

El Ministerio de Salud definió el método SERVQUAL y sus dimensiones en la “Guía técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo de establecimientos de salud” con el fin de estandarizar el proceso de evaluación de satisfacción del usuario externo. El proceso metodológico recopila información por herramienta que mide percepción y expectativa del usuario sobre atención que reciben. Cabe señalar que se propusieron 10 dimensiones, luego se considera 5: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (40).

Las dimensiones de Duke son: **Fiabilidad:** Capacidad de realizar confiable y prudente el servicio prometido. Capacidad de realizar con éxito el servicio ofrecido en tiempo, atención, planificación de citas, orientación al usuario. **Capacidad de respuesta:** Disponibilidad de los usuarios y brinde un servicio rápido a los usuarios. Está diseñado para proporcionar un proceso oportuno y rápido para responder a la solicitud. **Seguridad:** Es la confianza creada en usuarios por actitud del profesional que dan atención con privacidad, conocimiento, habilidades de comunicación, cortesía y confianza. Combina el conocimiento y la cortesía del personal con la capacidad de transmitir seguridad y confianza a los clientes. **Empatía:** La empatía o confianza muestra interés y un nivel de atención personal. Se trata es de saber ponerse en lugar del paciente, comprenderlo y satisfacer su necesidad. **Aspecto tangible:** Se refiere a apariencia física de instalaciones, personal, equipo y material de comunicación (41).

Es el aspecto físico de percepción del usuario sobre el proveedor de atención médica. Son la apariencia y condición física de equipos, instalación, limpieza, comodidad. Identifica cinco dimensiones de satisfacción del paciente: honradez o confiabilidad, la enfermera tiene capacidad en dar servicios, son confiables y atentas, completan con éxito los servicios, planifican y maneja al usuario. La capacidad de respuesta es atención rápida, oportuna de calidad, servicio, disposición, responsabilidad por atención, cortesía, habilidad, con privacidad y conocimiento, demuestra conocimiento e inspirar confianza, empatía o en su defecto en presencia de los pacientes. Ser confiable, comprensión y preocupación por sus necesidades, aspectos tangibles o materiales incluyen la condición física de las instalaciones y el equipo, los materiales y el personal, las percepciones de pacientes sobre la instalación y papel en su atención y servicios incluyen limpieza y comodidad (42).

### **Importancia de la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente es indicadora de calidad, pero la medición es compleja y el método y tipo de recopilación de datos influye en respuestas del cliente. El usuario determina su nivel de satisfacción en base a combinación de servicios. La satisfacción es importante porque es indicador de calidad, hay dificultad para medirla porque el método de recolección influye en las reacciones del usuario. Los pacientes satisfechos siguen con más cuidado las instrucciones de médicos y enfermeras, farmacólogos y nutricionistas. Hay una correlación fuerte y positiva entre satisfacción del usuario con servicio de salud al ser expuesto (43).

La satisfacción del paciente es importante, se recomienda medir la satisfacción del cliente, ya que sería desastroso esperar a que el usuario se queje para recién saber el problema. Los pacientes determinan su nivel de satisfacción cuando conectan los servicios, los pacientes satisfechos seguirán las recomendaciones y construirán relación fuerte con el servicio, asegurando así su futuro (44).

### **Requisitos que el paciente pone para obtener satisfacción durante su atención**

Los pacientes quieren personal que pueda contactarlos mejor para: **Accesibilidad:** Pueden comunicarse fácil con el personal. **Modales:** Sea educado y cortés. **Respeto:** Necesitan normas visibles no solo para personas, en estándares cuando visita las instalaciones. **Compite:** No solo para ser responsable de tareas asignadas, también en actividades. **Honestidad:** No solo en conversaciones, sino en acciones, cuando están en lugar del usuario. **Empatía:** ayuda a decisión y resolver problemas. El usuario espera que la enfermera sea acogedora, cortes, respete normas institucionales, como competentes, justa y confiable (45).

### **Factores que influyen en la satisfacción del paciente**

La satisfacción depende de calidad del servicio y de sus preferencias; si el paciente tiene baja expectativa o limitado a un servicio, se conforma en recibir servicios pobres, si el usuario está satisfecho es por el servicio dado cumple con sus expectativas. Por normas culturales en sus quejas, los usuarios pueden responder positivamente "satisfactorio" al participar en encuestas o entrevistas relacionadas con calidad de atención. Independiente de la calidad real, la mayoría de los pacientes reportaron satisfacción (46).

Si la satisfacción depende de calidad de atención, va a depender de expectativas del paciente sobre lo que recibe, que pueden ser tan bajas que pueden escandalizarse por la poca atención que brinda Satisfecho. Por normas culturales es posible que las encuestas no sean reales, y los pacientes confirmarán su satisfacción sin sentirla. La satisfacción es influenciada por la calidad de conducta de la enfermera, por cuestión ajena a enfermería como ver revistas, televisores o muebles cómodos en sala de enfermería. El comportamiento cualitativo como satisfactorio o insatisfactorio varía por la satisfacción subjetiva para el usuario y no se da cuenta del comportamiento de la enfermera por sus elecciones valiosas, o que se más importante para la salud y la seguridad del paciente que otros (47).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería entre la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

H0: No hay relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

### **2.3.2. Hipótesis específicos**

H1: Existe relación significativa de la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería entre satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

H2: Existe relación significativa de la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería entre satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

H3: Existe relación significativa de la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería entre satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1.Método de la investigación**

El método que se utilizó en este trabajo de investigación es el hipotético-deductivo, porque nos permite generar hipótesis para explicar hechos reales y poder extrapolar posibles resultados (48).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Este estudio ha incluido el método cuantitativo ya que se utilizó estadística descriptiva e inferenciales junto con sus respectivos cálculos numéricos para analizar con precisión todos los datos recopilados (49).

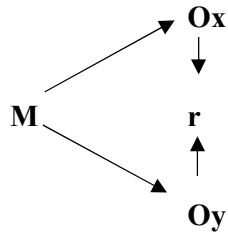
### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio de caso se realizó porque su alcance es Básica, práctico, sustentado en normas, manuales técnicos de levantamiento de información; Se propusieron soluciones a los problemas para el éxito de la intervención. Esto está en el nivel de correlación; como se intenta analizar el comportamiento de ambos, se busca una conexión entre ellos; las relaciones se expresaron cuando las hipótesis se sometían a prueba. Dependiendo del orden de las secciones, se realizó un estudio transversal porque la información se recolectó en puntos específicos del estudio (50).

### **3.4. Diseño de la investigación**

El trabajo de investigación se llevó a cabo utilizando estudios no experimentales porque el comportamiento de las variables solo se observa y no se manipula y luego se analiza (42).

El diseño es:



**Dónde:**

M = Muestras.

Ox = Calidad del cuidado

Oy = Satisfacción del usuario

R = Relaciones entre las variables

**3.5. Población, muestra y muestreo**

La población del trabajo estuvo conformada por usuarios que acudieron al Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II Manchay Lima 2023, fueron usuarios conscientes presentes tanto en tiempo como en espacio, con edad igual o superior a 18 años y con al menos 4 horas que estuvieron permanentes en el Centro de salud; la población ha sido calculado a partir de registros hospitalarios con 150 pacientes por mes

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios que acuden al Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023
- Usuarios que fueron atendidos por todo el personal de enfermería en el Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023
- Usuarios que hayan firmado el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no han sido atendidos por el personal de enfermería
- Usuarios que no hayan firmado el consentimiento informado

**Muestra:**

Las muestras fueron realizadas según los muestreos probabilísticos de los tipos aleatorios simples, dado que ha sido considerado de que cada sujeto esta con la misma probabilidad para que pueda ser elegido. En las determinaciones de las muestras se usó la siguiente fórmula del tamaño de muestra para todas las poblaciones finitas:

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

**Dónde:**

Población N = 150

Nivel de confianza  $Z^2$  = Margen de la confiabilidad o números de unidades de desviación estándar distribución normal que producirá un nivel deseado de confianza: 95%,  $X=0.05$ ,  $Z=1.96$

Proporción a favor p = 0.5

Proporción en contra q = 0.5

Tamaño de la muestra o error muestral n = 0.03



### Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 150}{0.05^2 \times (150 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{27.3714}{0.317476}$$

$$n = 86.21565095$$

### Muestreo:

El estudio tiene un muestreo probabilístico, por tanto, se trabajarán con 86 pacientes que fueron seleccionados al azar.

### 3.6. Variables y operacionalización

#### Variables de estudio

V1: Calidad del cuidado

V2: Satisfacción del usuario

### Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad del cuidado	La calidad de la atención está definida como el logro de un conjunto de características y actividades que restablecen un nivel de salud alcanzable para cada paciente (51).	Las variables de calidad de enfermería fueron manipuladas mediante un cuestionario que consideró las dimensiones identificadas en el marco teórico.	Humana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetos</li> <li>- Informaciones completas</li> <li>- Interés manifestados a las personas</li> <li>- Amabilidades</li> <li>- Éticas</li> </ul>	Ordinal		Bueno de 25 a 35 puntos Regular de 13 a 24 puntos Malo de 0 a 12 puntos
			Técnica científica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Efectividades</li> <li>- Eficacias</li> <li>- Eficiencias</li> <li>- Continuidades</li> <li>- Seguridades</li> <li>- Integralidades</li> </ul>			
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidades</li> <li>- Ambientaciones</li> <li>- Limpiezas</li> <li>- Ordenes</li> <li>- Privacidades</li> </ul>			
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visitas diarias</li> <li>- Comprensiones en relación a evoluciones</li> <li>- Comprensiones en relación a tratamientos</li> <li>- Comprensiones en relación a examen</li> <li>- Comprensiones en relación al altas</li> </ul>			
V2: Satisfacción del usuario	Satisfacción se define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción que tiene del servicio que recibió (52).	La variable de satisfacción del paciente fue operacionalizada mediante un cuestionario que se tuvo en cuenta las dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hospitalizaciones</li> <li>- Examen de laboratorio</li> <li>- Examen radiológicos</li> <li>- Trámites de altas</li> </ul>	Nominal Politomica		Satisfacción de 12 a 22 puntos Insatisfacción de 0 a 11 puntos
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cuanto a sus estados de salud</li> <li>- En cuanto a sus nutriciones</li> <li>- En cuanto a sus recuperaciones</li> <li>- En cuanto a sus privacidades</li> </ul>			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amabilidades</li> <li>- Respetos</li> <li>- Paciencias</li> <li>- Saber escuchar</li> <li>- Intereses</li> </ul>			
			Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ambientes de los servicios</li> <li>- Servicio higiénico</li> <li>- Equipo biomédico</li> <li>- Habitaciones</li> </ul>			

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Las técnicas fueron establecidas por encuestas que fueron destinadas para tener que tomar todos los datos de diferentes pacientes que tienen varias opiniones sobre el tema y que son de mucho interés para la investigación.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

En esta tesis, se procedió a aplicar la técnica de la encuesta, el instrumento ha tenido como objetivo la evaluación de la calidad de atención de enfermería, dicho instrumento tiene 35 preguntas que fueron organizadas mediante tres componentes de calidad: los componentes humanos (del 01 al 15), los componentes técnicos-científicos (del 16 al 30), y los componentes entornos (del 31 al 35). Para la calidad fue el Cuestionario para evaluar la Calidad de Atención con el Autor(a): Marcelo D. (53) el objetivo del estudio fue analizar la calidad de atención de enfermería. Administración: Individual / Físico la duración fue de 25 minutos con las dimensiones de Confiabilidades, Seguridades, Empatías la escala fue valorativa: Nunca, Rara vez, A veces, A menudo, Siempre

En el Instrumento 02. SERVQUAL de satisfacciones del usuario Autores: Revalidadas y modificadas por Ministerio de Salud (2012) Objetivos de estudio: Analizar las satisfacciones del usuario Administración: Individuales Físicos la duración fue de 25 minutos sus dimensiones: Factor Actitudinal, Factor Operativo la escala fue valorativa: escalas de tipo Likert, donde cada ítem se responderá usando las 7 preguntas: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, siendo 1 la menor calificación y 7 la máxima.

## **Validación**

Para determinar la validez de la primera herramienta diseñada para medir la calidad de la atención, los autores de la herramienta buscaron encontrar tanto la validez como la confiabilidad. Para la validez de contenido se realizó una prueba denominada juicio de expertos luego de que los autores originales del instrumento utilizaran una medida de concordancia denominada índice Kappa dada por cuatro enfermeras, enfermeras docentes y administrativas, la cual arrojó un 77,96%, indicando un buen. consistencia.

En cuanto a la validez de la segunda escala de satisfacción del paciente, los autores originales se propusieron determinar su respectiva validez y confiabilidad. Para la validez de contenido, se realizó una prueba denominada evaluación de expertos con cuatro enfermeros que actúan en enfermería, docencia y administración, y luego se utilizó una medida de concordancia denominada índice Kappa, que arrojó un 66,86%, indicando buena concordancia.

## **Confiabilidad**

Para garantizar la confiabilidad, han realizado una prueba piloto con 20 participantes y luego aplicar el coeficiente alfa de Cronbach, que dio una confiabilidad general de 0,89.

La investigación utilizó como herramientas la calidad de la atención de enfermería y encuestas de satisfacción de los usuarios; El alfa de Cronbach se usa para pruebas de confiabilidad imparciales para obtener el valor de la varianza de los ítems de la prueba y la puntuación acumulada de la varianza usando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:  $\sum_{i=1}^K S_i^2$ : Suma de varianza por ítem

$St^2$ : Varianzas totales de las filas.

$K$ : Números de preguntas.

La herramienta ha sido preparada por el autor original del estudio de los que se obtuvieron las herramientas y los organismos de acreditación y fueron revisadas por pares agregando sus respectivas hojas técnicas a los documentos originales. Para probar la seguridad y confiabilidad, un estudio piloto con 10 sujetos arrojó un alfa de Cronbach de 0,89 para la calidad de la atención, lo que garantiza la seguridad y confiabilidad del instrumento. La segunda herramienta es la herramienta de satisfacción del usuario, la cual obtuvo un alfa de Cronbach de 0,84, demostrado ser confiable.

### **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Luego de la recolección de datos, ingresaron al SPSS estadístico 25.0 y luego ingresaron a Excel 2019 para el análisis gráfico; luego se interpreta para proporcionar los resultados de la discusión. Para el análisis estadístico de cada una de las principales variables involucradas en el estudio, además de algunas pruebas de correlación, también se realizaron pruebas estadísticas descriptivas como frecuencia absoluta, frecuencia relativa y medida de tendencia central para probar la hipótesis del estudio

### **3.9. Aspectos éticos**

Se consideraron los participantes de la investigación y principio bioético de autonomía, sin maleficencias, beneficencias y justicias. Con la encuesta, el proyecto se envió a la Universidad Privada Norbert Wiener para su aprobación y revisión, y luego de la primera orientación, se acompaña a cada estudiante con un formulario de consentimiento informado o un formulario que explica el motivo de la encuesta que no causará daño. la salud física y mental de los encuestados, ya que se considera un principio moral.

### **Principio de autonomía**

Los encuestados del estudio entendieron su propio comportamiento y responsabilidad por participar en el estudio, por lo que se consideró el consentimiento informado.

### **Principio de beneficencia**

La investigación beneficia no la población usuaria, también a las instituciones el cual deben realizar procesos de mejoras.

### **Principio de no maleficencia**

No se produjo ningún daño psicológico, físico o mental a los entrevistados de este estudio ya que los datos obtenidos se obtuvieron con consentimiento informado confidencial.

### **Principio de justicia**

Los principios de justicia garantizan una distribución justa de las cargas y los beneficios, y debe rechazarse firmemente cualquier discriminación por cualquier motivo. Los entrevistados que participaron en el estudio fueron tratados de manera justa y sin prejuicios y cumplieron con los criterios de inclusión.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

### 4.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=86).

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 15 a 25	10	12
De 26 a 35	36	42
De 36 a mas	40	46
<b>Sexo</b>		
Femenino	65	76
Masculino	21	24
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

En la Tabla 1, se muestra las características sociodemográficas de 86 usuarios del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023, según la edad tienen de 15 a 25 años en 12%, de 26 a 35 en 42%, de 36 a más 46%. Relacionado al género eran Femenino en 76% y Masculino en 24%.

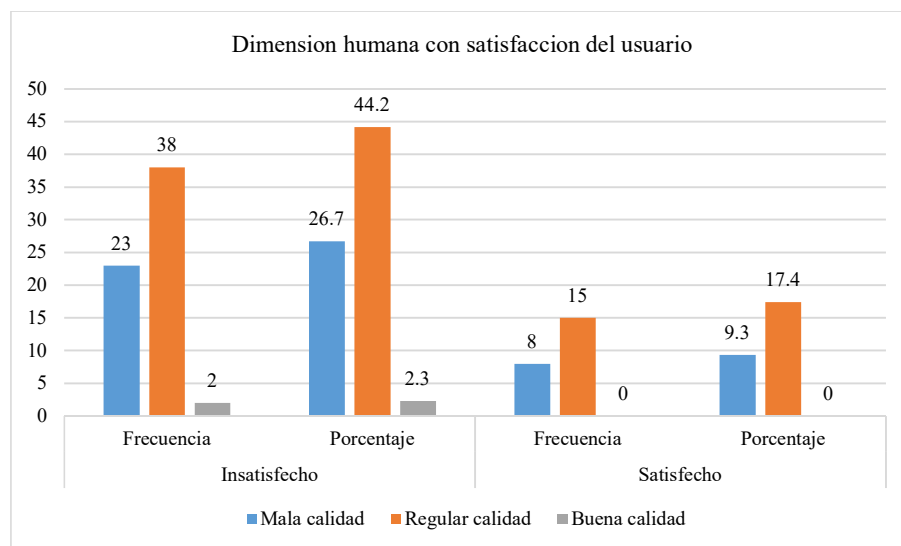
Al analizar el primer objetivo específico de determinar como la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Tabla 2. Tablas cruzadas de la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Calidad del cuidado en su dimensión humana	Satisfacción				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Mala calidad	23	26.7	8	9.3	31	36.0
Regular calidad	38	44.2	15	17.4	53	61.6
Buena calidad	2	2.3	0	0.0	2	2.3
TOTAL	63	73.3	23	26.7	86	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Figura 1. Dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.



En la Tabla 2, se presenta los resultados de la dimensión humana de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, encontrándose que hay regular calidad con insatisfacción en 44.2% (figura 1).

Analizando el segundo objetivo de determinar cómo la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

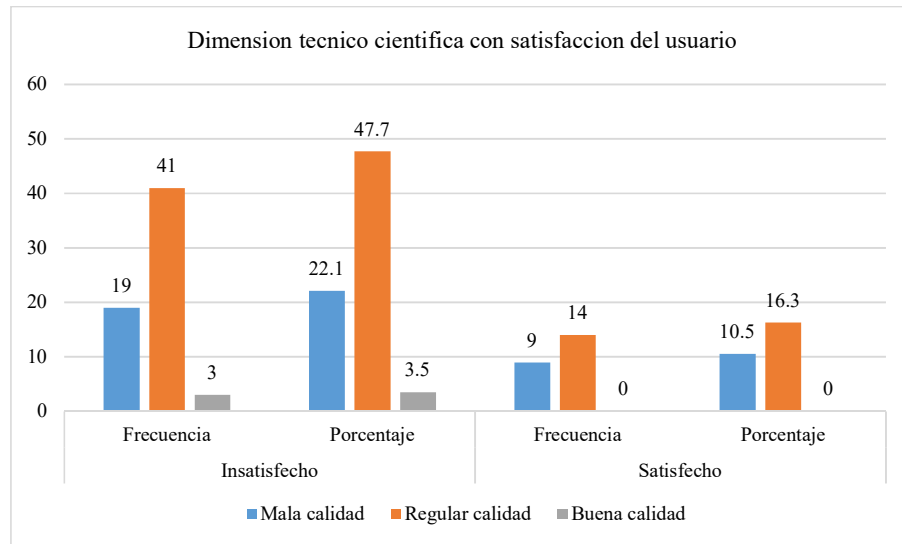
Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Calidad del cuidado en su dimensión técnica científica	Satisfacción				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Mala calidad	19	22.1	9	10.5	28	32.6
Regular calidad	41	47.7	14	16.3	55	64.0
Buena calidad	3	3.5	0	0.0	3	3.5
TOTAL	63	73.3	23	26.7	86	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

En la Tabla 3, se tiene los resultados de la dimensión técnico científica de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, encontrándose que hay regular calidad con insatisfacción en 47.7% (figura 2).

Figura 2. Dimensión técnico científica de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Analizando el tercer objetivo de determinar cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

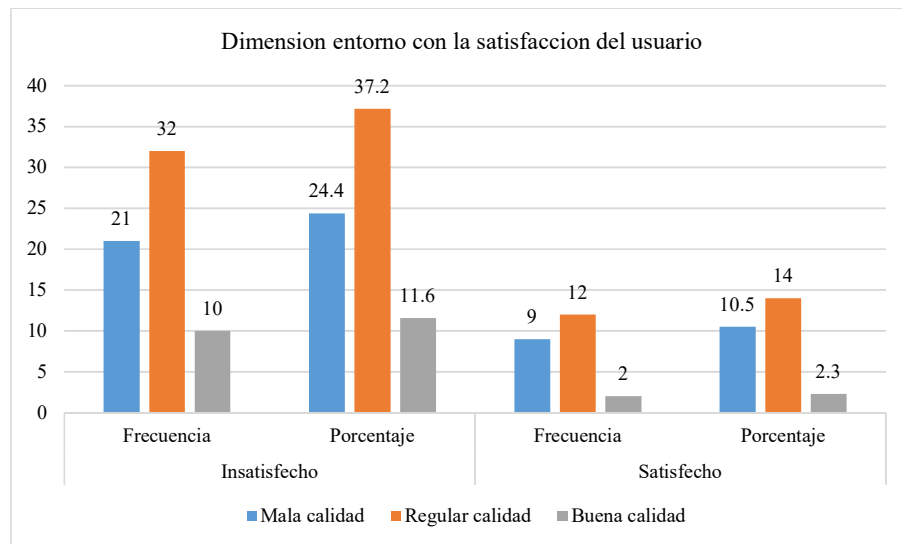
Calidad del cuidado en su dimensión entorno	Satisfacción				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Mala calidad	21	24.4	9	10.5	30	34.9
Regular calidad	32	37.2	12	14.0	44	51.2

Buena calidad	10	11.6	2	2.3	12	14.0
TOTAL	63	73.3	23	26.7	86	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

En la Tabla 4, se tiene los resultados de la dimensión entorno de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, encontrándose que hay regular calidad con insatisfacción en 37.2% (figura 3).

Figura 3. Dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

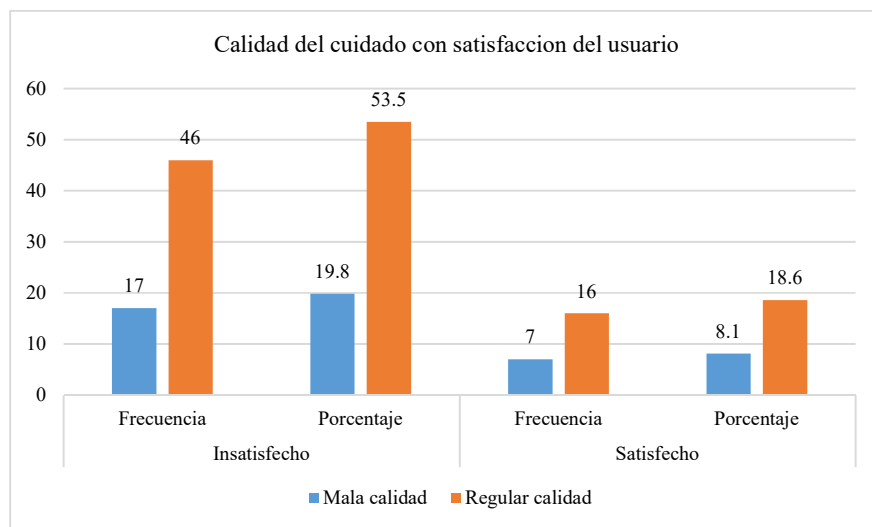
Analizando el objetivo general de analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

Tabla 7. Tablas cruzadas de cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima.

Calidad del cuidado	Satisfacción				TOTAL	
	Insatisfecho		Satisfecho		Frecuencia	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Mala calidad	17	19.8	7	8.1	24	27.9
Regular calidad	46	53.5	16	18.6	62	72.1
TOTAL	63	73.3	23	26.7	86	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Figura 3. Calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

En la Tabla 5, se tiene los resultados de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, encontrándose que hay regular calidad con insatisfacción en 53.5% (figura 4).

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

Tabla 6. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Correlaciones			
		Calidad del cuidado	Satisfacción
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad del cuidado	Sig. (bilateral)	,617
		N	86
Spearman		Coefficiente de correlación	,617
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,004
		N	86

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Resultado del análisis de correlación de Spearman, mostrada en la tabla 6, mostramos el resultado del alfa en un 0.004, esto nos está demostrando que está debajo del alfa de 0.005, indicándonos que se debe aceptar la hipótesis que se ha planteado donde existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

#### Hipótesis específica

H1: Existe relación significativa de la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

Tabla 7. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión humana	Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,908
		N	86
Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,908
		Sig. (bilateral)	,0001
		N	86

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Resultado del análisis de correlación de Spearman, mostrada en la tabla 7, mostramos el resultado del alfa en un 0.001, esto nos está demostrando que está debajo del alfa de 0.005, indicándonos que se debe aceptar la hipótesis que se ha planteado donde existe relación estadísticamente significativa de la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

H2: Existe relación significativa de la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman de la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

			Correlaciones		
				Dimensión técnica científico	Satisfacción
Rho de Spearman	Dimensión técnica científico		Coefficiente de correlación	1,000	,821
			Sig. (bilateral)	.	,002
			N	86	86
Spearman	Satisfacción		Coefficiente de correlación	,821	1,000
			Sig. (bilateral)	,002	.
			N	86	86

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Resultado del análisis de correlación de Spearman, mostrada en la tabla 8, mostramos el resultado del alfa en un 0.001, esto nos está demostrando que está debajo del alfa de 0.005, indicándonos que se debe aceptar la hipótesis que se ha planteado donde existe relación estadísticamente significativa de la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

H3: Existe relación significativa de la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

Tabla 9. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

<b>Correlaciones</b>			
		Dimensión entorno	Satisfacción
Rho de	Coeficiente de correlación	1,000	,755
	Dimensión entorno	Sig. (bilateral)	,001
	N	70	70
Spearman	Coeficiente de correlación	,755	1,000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,001
	N	75	75

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

Resultado del análisis de correlación de Spearman, mostrada en la tabla 8, mostramos el resultado del alfa en un 0.001, esto nos está demostrando que está debajo del alfa de 0.005, indicándonos que se debe aceptar la hipótesis que se ha planteado donde existe relación estadísticamente significativa de la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023.

#### **4.4. Discusión de resultados**

En este trabajo de investigación hay características sociodemográficas de los entrevistados; según Ruiz y Col las edades fluctuaban entre 15 a 25 años en 12%, de 26 a 35 en 42%, de 36 a más 46%. Relacionado al género eran Femenino en 76% y Masculino en 24%. Tales resultados predominan el sexo masculino en 57%, en socioeconómico, la media de edad fue



28 años. Pero Rodríguez en el 2020, en el Salvador, el 28% de pacientes tienen edades de 38 y 47 años, donde 53% son masculino y 4% tienen educación superior.

Al analizar el primer objetivo específico de cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023, la dimensión humana de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, hay regular calidad con insatisfacción en 44.2%. Para Ruiz y col., en el 2018, en Colombia, los pacientes tienen alto nivel de satisfacción en 39%, medio nivel en 58%. Chumpitaz en el 2019, dice que el 65% de enfermeras dan calidad de atención en medio nivel, el 20% bajo nivel de atención y 17% alto nivel de atención de calidad; el 48% con medio nivel de satisfacción, el 27% con alta satisfacción y 24% con baja satisfacción.

En el segundo objetivo, la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, hay regular calidad con insatisfacción en 47.7%. Sin embargo, Amed y col., en el 2019, en Colombia, dice que la calidad del cuidado de enfermería global percibido por el paciente fue regular en 63%. Para Ramos y col., en el 2019, el 24% de pacientes con alta calidad de atención; 59% es media y 20%, baja calidad. En fiabilidad fue 47%, capacidad de respuesta en 49%, seguridad en 57%, empatía en 51%, aspectos tangibles en 55%. En satisfacción, 94% con media satisfacción; el 7%, con baja satisfacción.

En el tercer objetivo de determinar cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, hay regular calidad con insatisfacción en 37.2%. Para Rodríguez y Arévalo en el 2023, menciona que en calidad del cuidado de enfermería 54% tienen alto nivel de calidad de atención y 47% con medio nivel de calidad de atención de enfermería. En nivel de satisfacción el 87% con satisfacción y 13% insatisfacción. Según Fernández en el 2022, en Uruguay, menciona que se reconocen al profesional de enfermería según su

uniforme, según ciertas diferencias de los servicios, hay satisfacción con cuidado recibido en 85%.

Analizando el objetivo general de analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario, encontrándose que hay regular calidad con insatisfacción en 53.5%. para Rodríguez en el 2020, en el Salvador, dice que nivel de satisfacción es bueno en los parámetros o escalas de satisfacción, hay cierta insatisfacción por falta de monitoreo y seguimiento a las atenciones dadas por la enfermera. Para Flores en el 2022, la satisfacción del usuario fue satisfecha en 91%, donde el 89% con favorable nivel, en dimensiones cualidad del hacer de enfermería, el 85% fue favorable, en la demisión apertura a las comunicaciones enfermeros pacientes, el 87% tienen favorable nivel. Para Cabrera y Olivera en el 2022, dice que hay mediano nivel favorable en el cuidado humanizado en 63% y media satisfacción en 64%.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. Conclusiones**

- En este trabajo de investigación hay características sociodemográficas de los entrevistados; donde las edades fluctuaban entre 15 a 25 años en 12%, de 26 a 35 en

42%, de 36 a más 46%. Relacionado al género eran Femenino en 76% y Masculino en 24%.

- En la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario en regular calidad con insatisfacción en 44.2%.
- En la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, hay regular calidad con insatisfacción en 47.7%.
- En la dimensión entorno de la calidad del cuidado con la satisfacción del usuario, hay regular calidad con insatisfacción en 37.2%.
- En la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario, encontrándose que hay regular calidad con insatisfacción en 53.5%.
- conforme a los objetivos específicos; mediante el uso estadístico que predominaba es la insatisfacción del usuario y una regular calidad del cuidado de enfermería que permitió concluir que existe relación significativa entre las dimensiones en los usuarios del centro de salud del Policlínico Juan pablo II, Manchay Lima 2023.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a los enfermeros que fortalezcan sus competencias para brindar un cuidado de mejor calidad, lo que también se refleja en la satisfacción de los pacientes que buscan sus servicios.
- Se recomienda al personal de enfermería del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023 se estreche brechas de la atención, las citas, los

horarios de trabajo y más para cerrar la brecha entre lo que se esperaba y lo que se logró.

- Se recomienda al personal del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023 fortalezca sus competencias profesionales para mejorar su capacidad de respuesta a las solicitudes de los usuarios.
- Se recomienda un programa de capacitación a largo plazo para el personal de enfermería del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023 fortalecer habilidades de enfermería para aumentar la conciencia sobre la seguridad del paciente. Que el personal de enfermería fortalezca su capacidad de comprensión de sus responsabilidades profesionales, para lograr la satisfacción con los pacientes que reciben su atención.

## **REFERENCIAS**

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 03 de enero del 2023]. Disponible en:

<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>

2. Ruydiaz K., Salarriaga G., Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Cienc Sal Virt.* [Internet]. 2018. [Consultado el 03 de enero del 2023]; 10 (1); pp.49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>
3. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_SUSALUD\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf)
4. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis para grado de magíster en gestión de los servicios de la salud] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Consultado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar\\_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Rocha G., Zaira D., Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2017. Informe final de investigación. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017. [Consultado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: [https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf)

6. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Consultado el 05 de enero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Angulo T., Gómez S. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [Consultado el 22 de enero del 2023]. Disponible en: [https://issuu.com/pucesd/docs/tesis\\_angulo-g\\_mez](https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-g_mez)
8. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 06 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf>
9. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 08 de febrero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>
11. Ruiz K., Saldarriaga G., Fernández S., Satisfacción del usuario un reto a la calidad del cuidado. 2018. En internet <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6635417> accedido el 10 de enero del 2023
12. Amed E., Villareal G., Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. ciudad. [Internet]. 1 de mayo de 2019 [citado 18 de marzo de 2023];16(2):108-19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
13. Parrado M., Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. En internet <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0cSmWKTvX2MJ:https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/download/552/490/2445&cd=13&hl=es&ct=clnk&gl=pe> accedido el 10 de enero del 2023
14. Rodríguez A. Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería. Área de Medicinas y Cirugía del Hospital Nacional General San Pedro de Usulután, El Salvador, octubre a diciembre del 2019. 2020. En internet <https://repositorio.unan.edu.ni/17704/1/t1186.pdf> accedido el 10 de enero del 2023

15. Fernández C., Mansilla E., Aravena A., Antiñirre B., Garcés M. Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2022 Jun [citado 2023 Mar 19] ; 11( 1 ): e2635. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062022000101201&lng=es).
16. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2019. En internet <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3544> accedido el 10 de enero del 2023
17. Ramos K., Podesta L., Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. En internet <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1248> accedido el 12 de enero del 2023
18. Rodríguez R., Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. 2023. En internet <https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/1248> accedido el 15 de febrero del 2023
19. Flores M. Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de una clínica privada Lima, 2022. En internet [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7820/T061\\_45172887\\_T.pdf?sequence=1](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7820/T061_45172887_T.pdf?sequence=1) accedido el 15 de febrero del 2023ç



20. Cabrera W., Olivera F. Cuidado humanizado y satisfacción en pacientes del servicio de medicina del hospital Goyeneche, Arequipa 2021. 2022. En internet <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/14073> accedido el 15 de febrero del 2023
21. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del hospital San José en el 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Chinchá: Universidad autónoma de Ica; 2016. [Consultado el 08 de febrero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/128/1/GILBERT H%20MADRID%20QUISPE%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20DE %20ENFERMERÍA.pdf](http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/bitstream/autonomaieca/128/1/GILBERT%20MADRID%20QUISPE%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCIÓN%20DE%20ENFERMERÍA.pdf)
22. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. [Citado el 08 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>
23. Flores C, Ponce R, Ruíz M, Coral R. Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería, México 2015. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2015; 23(3); pp.143-148.
24. Layme S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. [Citado el 20 de marzo de 2023]. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca\\_Layme\\_Pedro\\_Sebastian\\_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

25. Racoveanu N., Staehr K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. Foro Mundial de la Salud [Internet]. 2013 [Citado el 10 de febrero del 2023]; 16; pp. 158-165. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf).
26. Hernández R., Moreno M., Chevarria S., Diaz A. Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital. Rev Lat Am Enfermagem. [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero del 2023]; 25; pp. 1-8. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en)
27. Laredo M., Álvarez C., Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero de 2023]; 6(11); pp. 287-312. Disponible en: <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/119/643>
28. Bravo I., Guzmán H. Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general Enrique Garcés- servicio de emergencias pediátricas noviembre-febrero 2016. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Central Del Ecuador; 2016. [Citado el 08 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>

29. Arocha M., Márquez M., Estrada G., Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". Rev. MEDISAN [Internet]. 2015 [Citado el 08 de febrero del 2023]; 19(10); pp.1208-1215. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es).
30. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Rev. INNOVAR, de ciencias administrativas y sociales [Internet]. 2005 [Citado el 10 de febrero del 2023]; 15(25), pp.64-80 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
31. Palanca J. SIOJES. picuida.es Web site. [Online].; 2011. Acceso 16 de enero de 2023. Disponible en: <https://www.picuida.es/unidad-central-de-esterilizacion-estandares-y-recomendaciones/>.
32. OPS. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social. [Documento: GUÍAS E INSTRUMENTOS PARA LA MEDICION DE LA CALIDAD].; 2003. Acceso 10 de enero de 2023. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf).
33. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. 2016. En internet [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf) Accedido el 22 de enero del 2023.
34. Barbasán A., Casado J., Criado J., Mayordomo C., Pérez C. Guía de funcionamiento y rexmendaciones para la central de esterilización. Zanón Vicente ed. Madrid:

[https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto\\_34\\_2.pdf](https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto_34_2.pdf); 2018.

[https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto\\_34\\_2.pdf](https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto_34_2.pdf) accedido el 22 de enero del 2023

35. Navarrete N. Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en relación con la calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POSMGSS-173.pdf>
36. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado el 21 de febrero del 2023]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango\\_vw.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1)
37. Benzaquen J. La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. Universidad & Empresa [Internet]. 2018 [citado el 10 de febrero de 2023]; 20(35); pp. 281-312. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>
38. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Citado el 10 de febrero de 2023]. Disponible en:

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova\\_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

39. Moreno C. Cuidado de enfermería perdido en pacientes hospitalizados en una institución privada. [Tesis para optar el grado académico de magister en ciencias de enfermería]. México: Universidad Autónoma De Nuevo León; 2014. [Citado el 18 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/76596688.pdf>
40. Acero J. Mejora de los procesos administrativos de la central de esterilización del Hospital San José. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. 2017. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia. En internet [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf). accedido el 4 de febrero del 2023
41. Fernández D. Satisfacción del usuario en consulta externa de la Clínica Central de Montería en el cuarto trimestre del 2021. En internet <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4943/fernandezruizdanielafernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 2 de enero del 2023
42. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018. En internet <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf> accedido el 12 de enero del 2023
43. Macias S., Sampin K. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. 2022. En internet <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58455/1/TESIS-1794-MACIAS->

SAMPIN%20%20LIC.%20KETTY%20SANCHEZ.pdf accedido el 12 de enero del 2023

44. Sarmiento S., Paredes M. Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. 2018. En internet <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/> accedido el 12 de enero del 2023
45. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017. En internet [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6578/Cardenas\\_gs.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6578/Cardenas_gs.pdf?sequence=3) accedido el 12 de enero del 2023
46. Roca E. Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021. En internet [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6792/T061\\_0610\\_5720\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6792/T061_0610_5720_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 12 de enero del 2023
47. Villanueva C. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019. En internet <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29580> accedido el 12 de enero del 2023
48. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp.

49. Hernandez R., Fernandez C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. Mexico: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.
50. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
51. Cubos S., Gonzáles M. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med Segur. 2015; 61((239) 195-206). internet [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000200006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006) . Accedido el 22 de enero del 2023
52. Criado J. Normativa y calidad en la central de esterilizacion. Normativa y calidad en la central de esterilización. Rev Calidad Asistencial. 2006; 2(1). En internet [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf). Accedido el 4 de enero del 2023
53. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima-Perú: Universidad Privada Nobert Wiener; 2020. [Citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_44944933\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)





## **Anexos**

## **Anexo**

**Título: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DEL POLICLINICO JUAN PABLO II, MANCHAY LIMA 2023**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•¿Cómo la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?</li> <li>•¿Cómo la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?</li> <li>•¿Cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar como la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</li> <li>•Determinar cómo la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</li> <li>•Determinar cómo la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>H1: Existe relación significativa de la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</p> <p>H2: Existe relación significativa de la dimensión técnica científico de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</p> <p>H3: Existe relación significativa de la dimensión entorno de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023</p>	<p><b>V1: Calidad del cuidado de enfermería</b></p> <p><b>V2: Satisfacción del usuario</b></p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicado <b>Diseño de investigación:</b> No experimental. <b>De corte:</b> Transversal. <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional. <b>Población:</b> La población del trabajo estuvo conformada por usuarios que acudieron al Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II Manchay Lima 2023, fueron usuarios conscientes presentes tanto en tiempo como en espacio, con edad igual o superior a 18 años y con al menos 4 horas que estuvieron permanentes en el Centro de salud; la población ha sido calculado a partir de registros hospitalarios con 150 pacientes por mes.</p>

## Anexo N° 2: Instrumentos de medición

### A. INTRODUCCION.

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023; para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración..

### B. INSTRUCCIONES

A continuación, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios: N = NUNCA; RV = RARA VEZ; AV = A VECES; AM = A MENUDO; S = SIEMPRE.

Recuerda que: tu sinceridad es muy importante, no hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

### C. DATOS GENERALES

1.- EDAD.....

2.- SEXO: 1.- masculino  2.-Femenino

<b>N</b>	<b>ENUNCIADOS</b>	<b>N</b>	<b>RV</b>	<b>AV</b>	<b>AM</b>	<b>S</b>
<b>DIMENSION HUMANA</b>						
<b>1</b>	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
<b>2</b>	La enfermera le da información clara y precisa.					
<b>3</b>	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
<b>4</b>	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
<b>5</b>	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
<b>6</b>	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
<b>7</b>	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
<b>8</b>	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
<b>9</b>	La enfermera lo escucha con atención.					
<b>10</b>	La enfermera habla con usted amablemente.					
<b>11</b>	La enfermera respeta sus creencias y costumbres.					
<b>12</b>	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
<b>13</b>	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
<b>14</b>	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
<b>15</b>	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo					
<b>DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICA</b>						
<b>16</b>	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
<b>17</b>	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
<b>18</b>	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
<b>19</b>	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					

20	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
21	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
22	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					
23	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
24	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
25	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
26	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
27	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
28	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
29	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
30	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
<b>DIMENSIÓN ENTORNO</b>						
31	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
32	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
33	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
34	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					
35	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					

## CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

<b>EXPECTATIVAS</b>								
<b>Fiabilidad</b>								
N		1	2	3	4	5	6	7
1	Que todos los días reciba una visita de enfermería							
2	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado							
3	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos							
4	Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio							
5	Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa							
<b>Capacidad de respuesta</b>								
6	Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.							
7	Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.							
8	Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos							
9	Que los trámites para el alta sean rápidos							
<b>Seguridad</b>								
10	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica							

11	Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.								
12	Que durante su hospitalización se respete su privacidad								
13	Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica								
<b>Empatía</b>									
14	Que el trato del personal de enfermería sea amable.								
15	Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.								
16	Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.								
17	Que el personal de enfermería escuche atentamente								
18	Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización								
<b>Aspectos tangibles</b>									
19	Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.								
20	Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios								
21	Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su atención.								
22	Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados								





**Universidad  
Norbert Wiener**

### FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO (FCI)

**Título de proyecto de investigación** : CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DEL POLICLÍNICO JUAN PABLO II, MANCHAY LIMA 2023

**Investigador** : CONCHA GUEVARA, Lisbeth.

**Institución** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD DEL POLICLÍNICO JUAN PABLO II, MANCHAY LIMA 2023 LIMA-2023”** de la fecha

23/01/2023 y versión.01 Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

#### **I. INFORMACIÓN**

**Propósito del estudio:** Analizar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023”

**Duración del estudio (meses):** 4 meses

**Nº esperado de participantes:** 86 pacientes del Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima – 2023.

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Criterios de inclusión**

Usuarios que acuden al Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

- Usuarios que fueron atendidos por todo el personal de enfermería en el Centro de Salud del Policlínico Juan Pablo II, Manchay Lima 2023

- Usuarios que hayan firmado el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no han sido atendidos por el personal de enfermería

- Usuarios que no hayan firmado el consentimiento informado

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

La encuesta puede demorar unos 20 minutos. Los resultados se le entregaran a usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** “Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.”

**Beneficio:** El beneficio será para un mejoramiento del policlínico y así poder descubrir los problemas que le impiden recibir una calidad de atención.

**Costos e incentivos:** Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Cualquier comunicación se debe realizar con el investigador principal.

Puede comunicarse con el Investigador Principal, Lisbeth Concha Guevara teléfono celular: 981257715 correo electrónico sr.lisbethfsc@gmail.com. de igual manera se puede realizar la comunicación directa.

## **II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio.

Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Nombre **participante:**  
DNI:  
Fecha:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre **investigador:**  
**Lisbeth Concha Guevara**  
DNI:  
Fecha: