



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un centro de  
salud de Iquitos,2023”

**Para optar el título profesional de**

Licenciada en Enfermería

**Presentado por:**

**Autora:** Amarigo Torres, Evelyn Roxana


**Asesora:** Dra. Cárdenas De Fernandez, María Hilda

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585>

Salud y Bienestar

**Lima, Perú**

**2023**

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

Yo, ... **AMARIGO TORRES EVELYN ROXANA** 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 ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN CENTRO DE SALUD DE IQUITOS, 2023"**. Asesorado por el docente: ..... Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández. ....DNI ... 114238186 .....ORCID... <https://orcid.org/0000-0002-7160-7585> ..... tiene un índice de similitud de ...19 ( diecinueve ) % con código \_\_\_\_\_ oid:14912:293654319\_\_\_\_\_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

**AMARIGO TORRES EVELYN ROXANA**

DNI: ...48537433...

Firma de autor 2

Nombres y apellidos del Egresado

DNI:.



Firma

Dra. María Hilda Cárdenas de Fernández.

DNI: .....114238186

Lima, ...08 de.....diciembre..... de.....2023.....

“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO DE UN CENTRO DE SALUD DE IQUITOS-2023”

Asesora:

**Dra. Cárdenas De Fernandez María Hilda**

**CODIGO ORCID [https 0000-0002-7160-7585](https://orcid.org/0000-0002-7160-7585)**

**Dedicatoria**

A Dios nuestro creador del mundo.

Con inmenso cariño dedico el presente  
trabajo a mi familia quienes son mi motivo para salir adelante.

A mis padres, docentes y compañeras

### **Agradecimiento**

A la Universidad Norberth wiener por haberme formado como profesional.

A mis docentes por haberme formado en mi carrera.

A mi de tesis, quienes me ayudaron con sus orientaciones durante el desarrollo hasta la  
finalización de este trabajo.

A mi familia por su apoyo incondicional.

Agradecer a mis amigos y compañeros con quienes compartimos muchos momentos durante  
nuestra vida universitaria quienes fueron de gran apoyo y fuente de superación para lograr los  
objetivos propuestos, por sobre todo por brindarme su amistad y su tiempo.

## Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	1
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	2
1.1 Planteamiento del problema .....	2
1.2. Formulación del problema .....	4
1.2.1. Problema general.....	4
1.2.2. Problemas específicos .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	5
1.3.1. Objetivo general .....	5
1.3.2. Objetivos específicos .....	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodológica .....	6

1.4.3. Práctica .....	6
1.5. Limitaciones de la investigación .....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	8
2.1. Antecedentes.....	8
2.2. Bases teóricas .....	10
2.3. Formulación de hipótesis.....	14
2.3.1. Hipótesis general .....	14
2.3.2 Hipótesis específica .....	14
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Método de la investigación .....	16
3.2. Enfoque de la investigación .....	16
3.3. Tipo de investigación .....	16
3.4. Diseño de la investigación .....	16
3.5. Población, muestra y muestreo.....	17
3.6. Variable y operacionalización.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.7.1. Técnica .....	20
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	20
3.7.3. Validación.....	20
3.7.4. Confiabilidad.....	21
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	21
3.9. Aspectos éticos .....	21
CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	22
4.1. Resultados.....	22
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	22
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.1.3. Discusión de resultados.....	37

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	39
5.1. Conclusiones .....	39
5.2. Recomendaciones .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS.....	49
Anexo 1: matriz de consistencia .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: instrumento de recolección de datos .....	51
Anexo 3: confiabilidad de instrumento .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 4 consentimiento informado .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 5: carta de aprobación de la institución para la recolección de datos.....	85
Anexo 6: procesamiento de datos .....	86



## Índice de tablas

## Resumen

Objetivo: Determinar la como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023. Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; En el caso de la presente investigación se contó con 80 usuarios del centro de salud de Iquitos durante el mes de mayo del 2023 conformaron la muestra. Resultados. Hay usuarios de un Centro de Salud de Iquitos; edades de 15 a 25 años 51%, de 26 a 35 años 16%, de 36 a más años 33%; Femenino 76.3% y Masculino 23.8%; con estudio Superior en 11.3%, Primaria 55%, Secundaria 33.8%; Empleado 27.5%, Obrero 15%, Comerciante 48.8% y Profesor 8.8%. En calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 71.3%. En dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con satisfacción del usuario, hay calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 58.8%. En la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, hay calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 60%. En la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario, hay calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 75%. En la dimensión Se anticipa de calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario, hay calidad del cuidado de enfermería media con

satisfacción intermedia del usuario en 63.8%. En la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, hay calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8%.

Palabras claves: Calidad del cuidado de enfermería, satisfacción, usuarios de un Centro de Salud.

### **Abstract**

Objective: To determine how the quality of nursing care is related to user satisfaction at a Health Center in Iquitos, 2023. Methodology: A quantitative, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional study approach was developed; In the case of the present investigation, 80 users of the Iquitos health center during the month of May 2023 formed the sample. Results. There are users of a Health Center in Iquitos; ages from 15 to 25 years old 51%, from 26 to 35 years old 16%, from 36 years old and over 33%; Female 76.3% and Male 23.8%; with Higher education in 11.3%, Primary 55%, Secondary 33.8%; Employee 27.5%, Worker 15%, Merchant 48.8% and Professor 8.8%. The quality of nursing care is related to user satisfaction, there is an average quality of nursing care with intermediate user satisfaction at 71.3%. In the Accessibility dimension of nursing care quality is related to user satisfaction, there is medium nursing care quality with intermediate user satisfaction at 58.8%. In the dimension Explains and facilitates the quality of nursing care is related to user satisfaction, there is medium quality of nursing care with intermediate user satisfaction at 60%. In the Comfort dimension of nursing care quality with user satisfaction, there is medium nursing care quality with intermediate user satisfaction at 75%. In the dimension Nursing care quality is anticipated with user satisfaction, there is average nursing care quality with intermediate user satisfaction at 63.8%. In the dimension Monitor and follow up on the quality of nursing care,

it is related to user satisfaction, there is medium quality of nursing care with intermediate user satisfaction at 63.8%.

**Keywords:** Quality of nursing care, satisfaction, users of a Health Center.



## **Introducción**

La calidad de la atención es un factor muy importante en la prestación del servicio, ya que asegura que las cosas se hagan bien y que los usuarios reciban una atención adecuada e individualizada, todo lo cual se reflejará en la satisfacción del usuario y repercutirá positivamente en la influencia de los miembros del equipo de salud.

El trabajo de investigación tiene como finalidad dejar un referente utilizando un marco teórico de valor para el control y/o solución del fenómeno en estudio, donde se utiliza la siguiente estructura:

Capítulo 1: Solución del Problema, Declaración del Problema, Propósito, Causa y Definición del Problema.

Capítulo II: Marco teórico, justificación, fundamento teórico e hipótesis de investigación.

Capítulo III: Presentación de metodología, métodos, tipos, métodos, diseño, población, muestras, métodos e instrumentos, descripción de instrumentos, validación y confiabilidad de instrumentos, así como aspectos éticos considerados en la elaboración de este estudio.

Capítulo IV: Los resultados se presentan utilizando tablas y gráficos apropiados, seguidos de una discusión de los resultados, es decir, comparar con estudios previos para verificar los resultados obtenidos.

Capítulo V: Desarrollo de hallazgos y recomendaciones

## **CAPÍTULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

La promoción y protección de la salud es esencial para el bienestar humano y el desarrollo socioeconómico sostenible. Con 421 millones de hospitalizaciones y aprox. Con 42,7 millones de eventos adversos por año en todo el mundo, la calidad de la atención se considera desde la perspectiva de la gestión, la prestación y la medición de resultados (1).

La calidad de la atención, por otro lado, es un aspecto que se ha integrado al sistema de salud en últimos años, y la satisfacción es un estado o sentimiento que varía según la relación entre las expectativas del individuo y la percepción de los servicios recibidos. Existe una correlación entre las percepciones de pacientes sobre los servicios de atención humana y la competencia profesional, que es imperativo que profesionales de la salud brinden la asistencia adecuada, incluida la comprensión del paciente, en lugar de centrarse únicamente en realizar los procedimientos. Una vez identificados los requisitos y deseos del cliente, se desarrollan actividades de respuesta para promover la salud humana y satisfacción del paciente (2).

De manera similar, la base principal de enfermería es preservar la vida, superar la competencia de práctica profesional y crear vínculos experienciales que conecten a pacientes y las enfermeras. Las actividades y procedimientos del personal de enfermería a nivel mundial se basan en los avances tecnológicos y científicos, sustentados en medios ontológicos, teóricos y epistemológicos para innovar, cambiar y transformarse en tiempo para orientar actividades de enfermería de acuerdo con las necesidades del bienestar y la salud de los pacientes (3).

Es decir, 421 millones de personas en todo el mundo están hospitalizadas y el 50% de los pacientes sufren un accidente durante la atención. En el centro de esta vulnerabilidad está

su derecho a la salud, lo que crea la necesidad de una atención segura y respetuosa de su dignidad (4).

Un estudio en México de 298 pacientes con cáncer, hospitalizado y otro ambulatorio, encontró que el cáncer de mama era el tipo de cáncer predominante en ambos grupos (>34%). Los grupos eran comparables en términos de nivel educativo, edad, distribución por género, lugar de nacimiento y tipo de cáncer. Entre los pacientes internados (hospitalarios) las escalas de satisfacción y experiencia mostraron una buena consistencia interna ( $n = 235$ ,  $\alpha > 0,9$ ,  $r > 0,7$ ), mientras que entre los pacientes ambulatorios solo buena consistencia interna ( $n = 62$ ,  $\alpha = 1,00$ ). La mayoría de 13 pacientes calificaron los servicios (hospitalización-quimioterapia) como positivos, 98% y 97% respectivamente, estos resultados son importantes porque ayudan a evaluar la calidad de la atención, y la atención al paciente debe ser continua y oportuna (5).

Sin embargo, para recibir una buena atención, también se deben cubrir las necesidades de los trabajadores de la salud, por ejemplo, estudio realizado en España mostró que, durante la epidemia, las enfermeras tenían comunicación limitada con mandos intermedios (21,3%), tenían problemas en brindar apoyo emocional a pacientes/familiares, estaban emocionalmente agotadas (53,4%) y tenían problemas para expresar sus sentimientos (44,7%) (6).

Al respecto, el índice de satisfacción general entre 16 hospitales de instituciones internacionales de salud con calificaciones aceptables, como en China, es de 79,7%, por lo que existe la necesidad de mejorar el intercambio de información entre enfermeras y pacientes, reducir los tiempos de espera y aumentar el acceso a la atención informada (7), mientras que los índices de satisfacción son más bajos en América Latina; El 44.0% en México son los más insatisfechos y el 41% en México. y confiabilidad (8).

Por otro lado, en el Perú, de acuerdo a la Ley N° 29344, Ley Marco General del Seguro de Salud, se está trabajando para que todas las personas tengan derecho a una atención médica



oportuna y de calidad. El estado se esfuerza por garantizar que los proveedores y pagadores de atención médica públicos y privados brinden servicios de calidad sin discriminación a través de un seguro médico que brinde acceso a la gama completa de servicios de atención médica cubiertos por el seguro médico básico (9). Por su parte, los datos de los visitantes sobre la satisfacción de los usuarios de diversas instituciones de salud en Perú, el 70% de los usuarios de los hospitales afiliados a las fuerzas armadas estaban insatisfechos, y el 75% de los usuarios de los hospitales regionales de Apurímac también estaban insatisfechos (10).

Todo esto tiene algo que ver con el Centro de Salud de Iquitos, donde los usuarios y familiares continúan quejándose por la falta de insumos, largos tiempos de espera para la atención, actitudes subóptimas del personal y relaciones interpersonales inadecuadas con las enfermeras, lo cual ha requerido investigación para comprender detalles del centro de salud.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?

¿Cómo la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?

¿Cómo la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?

¿Como la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?

¿Cómo la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?

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

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar como la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Describir como la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Establecer como la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Describir como la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Describir como la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

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

### **1.4.1. Teórica**

El trabajo se justifica desde lo teórico porque se abordaran las diferentes teorías sobre la calidad y eso permitirá conformar un marco teórico de alto valor que pueda ser revisado y de esta manera se le dé la importancia a la percepción de los usuarios tomando en cuenta que la satisfacción de los pacientes es el indicador de más peso para medir la calidad del servicio prestado, en este mismo contexto se abordara las consecuencias que se derivan de la relación de las variables y esto dará como referencia estrategias para controlar el fenómeno en estudio.

### **1.4.2. Metodológica**

También se justifica en el campo de la metodología, ya que la evaluación de los factores relacionados con las variables estudiadas se realiza con el fin de establecer asociaciones estadísticas que permitan la determinación de correlaciones, utilizando herramientas adecuadas al tema de investigación y herramientas analíticas que contribuyan a obtener los mejores resultados para la confirmación de las hipótesis planteadas anteriormente, además de servir como una variable más que corresponde a otra variable

### **1.4.3. Práctica**

La investigación contribuirá a la práctica, ya que sus resultados permitirán el desarrollo de estrategias para mejorar la calidad de la atención brindada, aumentando así la satisfacción del usuario, también afectará la motivación de los proveedores de atención, las mediciones de alta calidad también ayudarán a mejorar la reputación de la institución.

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

Por otro lado, el despliegue de muestras fue algo difícil debido a los retrasos en la licencia de los instrumentos, ya que algunas personas estaban de vacaciones o de vacaciones, y el análisis de los resultados también fue inconveniente debido a la falta de expertos estadísticos para analizar los resultados.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Velásquez (11) 2023 en Guatemala tuvo como objetivo "determinar la relación entre la satisfacción con la atención y la ansiedad y el dolor en mujeres sometidas a cirugía de reemplazo articular". Estudio observacional de 64 pacientes sometidos a cirugía de reemplazo articular en el Hospital Estatal de Ortopedia y Rehabilitación «Dr. Jorge von Ahn de León de Guatemala». Niveles de variables que miden ansiedad, dolor y satisfacción del cuidador. Los resultados mostraron que las variables de satisfacción con la atención se asociaron con niveles bajos de ansiedad, pero no de dolor, y con las variables sociodemográficas de sexo, edad, raza, nivel educativo y tiempo de estancia hospitalaria. Existe la necesidad de implementar estrategias de tratamiento de enfermería, para humanizar aún más la estancia y el proceso de recuperación, y realizar estudios mixtos para profundizar la relación entre las variables de satisfacción con el cuidado y ansiedad y variables sociodemográficas no relacionadas.

Sabando (12) 2022 en Ecuador con el objetivo de “analizar la calidad de atención de los pacientes del área de emergencia del centro de salud tipo C Augusto Egas”. Estudio, cualitativa-cuantitativa, se caracterizaron y cuantificaron las variables, se evaluó la calidad de la atención recibida por usuarios y nivel de satisfacción percibido, utilizaron dimensiones de investigación que afectaron la calidad de atención en este estudio, la encuesta SERVQUAL con modificaciones para la investigación en salud. Resultados, la calidad de atención en urgencias fue 65%, tangibles 74%, accesibilidad y organización 67%, y tiempos de espera para laboratorios, consultorios, consultas médicas y derivaciones expresaron insatisfacción 53%. La satisfacción general con el tratamiento del dispositivo médico supera el 68%. Los pacientes están muy satisfechos con calidad de atención recibida, el nivel de satisfacción supera el 66%.

Forte (13) 2023 en La Pata, Argentina, tiene como objetivo “determinar la calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de ortodoncia trabajador social de OSPEDYC La Plata”. Estudio descriptivo, cuantitativo, encuestando a 300 afiliados para determinar las percepciones de accesibilidad, seguridad, capacidades y satisfacción global. Resultados: 100% de acceso a la atención; 100% muy buena relación profesional-paciente; los empleados 78.2% a 21.3% prestan atención al trabajo regular. También se sugieren áreas de mejora. El estudio actual necesita métodos cualitativos para complementar sus hallazgos.

### **Antecedentes nacionales**

Huaranga (14) 2023, con el objetivo de “determinar la relación entre la atención y la satisfacción del paciente en el departamento de rehabilitación de un hospital de tercer nivel en Cuzco”. Este es un estudio relacionado. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes postoperados en una unidad de rehabilitación, y se utilizaron dos instrumentos: el Cuestionario de Percepción de Atención al Paciente Interno y el Modelo de Desempeño del Servicio de la Encuesta de Satisfacción del Usuario (SERVPERF). Resultados, la mayoría (85%) sintieron que la atención de enfermería iba bien, el 98% de los pacientes se mostraron muy satisfechos con el servicio brindado. Por lo tanto, se concluyó que cuidado de enfermería se correlacionó positiva y significativamente (0,701) con la satisfacción de los pacientes examinados.

Cónoc y Torres (15) en el 2022 con el objetivo de “determinar la calidad de la atención al paciente en las unidades de internación de las instituciones hospitalarias ubicadas en el cono norte de Lima al 2022”. Se trata de un estudio cuantitativo en el que participaron 86 pacientes. El cuestionario CUCACE consta de 45 preguntas y 2 dimensiones. En cuanto a la calidad de la atención, el 50% (n=43) estuvo por encima del promedio, seguido del 34,9% (n=30) por debajo del promedio y el 15,1% (n=13) por debajo del promedio. La satisfacción dimensional con la enfermería está por encima del promedio con 55,8% (n=48), seguida del promedio con

39,5% (n=34) y por debajo del promedio con 4,7% (n=4); medido por la experiencia de enfermería, es superior al nivel medio predominante, que corresponde al 34,42% (n=342). 30) y la segunda potencia. Los valores estuvieron 14% por debajo de la media (n=12).

Nieto y Sánchez (16) 2022, con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente con los servicios médicos del Hospital Belem de Trujillo en el año 2022”. La muestra estuvo conformada por 100 pacientes y se utilizaron dos instrumentos. Resultados, el 59% dijo que la calidad del trato era regular, el 23% dijo que era mala y el 17% dijo que era buena; en cuanto a la satisfacción, el 56% dijo estar moderadamente satisfecho, y el 21% dijo que estaba entre alta y baja. Finalmente, se puede concluir que existe una correlación altamente significativa entre las dos variables con una probabilidad de 0.000.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Calidad del Cuidado de Enfermería**

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (17), la calidad de atención se refiere a las actividades realizadas con cierta eficacia en el curso del tratamiento para lograr una atención segura del paciente, que incluye todos los conocimientos de enfermería y todos los factores del paciente. También se define como el proceso de seguimiento de los estándares, normas y protocolos del paciente, en el que se comprenden las características y necesidades del paciente, lo que incluye la planificación y el seguimiento para lograr un control satisfactorio y eficaz de la situación, con el objetivo de restablecer y generalizar la salud del paciente (18).

Negre (19) afirma que “la calidad asistencial es garantía de cada paciente reciba diagnósticos y terapéuticos más adecuados en asegurar atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del sistema sanitario, y conseguir el mejor resultado con mínimo riesgo de exposición iatrogénica y máxima satisfacción del paciente”.

## **Dimensiones de la calidad del cuidado**

### **Accesibilidad**

Esta dimensión se refiere a las visitas al personal de enfermería del paciente para satisfacer sus necesidades de tratamiento, molestias físicas o por cualquier motivo para los usuarios; Los elementos que miden la calidad de la enfermera son muy importantes porque, en opinión del paciente, él cree que está calificado como la necesidad de atención (20).

### **Explica y facilita**

Este se refiere a información, instrucciones y recomendaciones proporcionadas por los usuarios durante la admisión o durante el período de consulta, incluida la información sobre su salud, estado de tratamiento, métodos de autocuidado y signos de alarma; Incluso le aconsejó a su médico que comprendiera su salud, tratamiento y tratamiento para mejorar su salud (21).

### **Conforta**

La calidad de las enfermeras está asociada con la comodidad y la buena sensación que los pacientes pueden tener durante la hospitalización. Es ayuda para el personal de enfermería para ayudar al cuerpo, las necesidades sociales, emocionales y espirituales y las relaciones interpersonales establecidas con pacientes, las relaciones interpersonales establecidas con el paciente y la escucha activa de otros elementos para el cuidado de usuarios (22).

### **Se anticipa**

Este indicador se debe a la condición de salud relacionada con el tiempo, el efecto del tratamiento y el cuidado de algunos procedimientos de información de intervención. También alienta a los usuarios y miembros de la familia a fortalecer los objetivos de restauración de la salud; estas actividades ayudarán a sentir mejor manera e influir en calidad de enfermeras (23).



### **Mantiene relación de confianza**

Las enfermeras pueden tener relación de confianza que conozca las necesidades del paciente y administrar en el momento adecuado. Esto se debe al respeto al tratamiento. Los usuarios pueden participar en decisiones para recuperar su salud. Las enfermeras están muy contentas con familias y amigos; Todos harán que los usuarios se sientan adecuados (24).

### **Monitorea y hace seguimiento**

Este factor está relacionado con introducción del personal de enfermería. El desarrollo bajo el turno es tranquilo y responsable de las actividades de atención. Esto incluye su relativa supervisión. Tienen la capacidad de realizar correctamente operaciones de enfermería (25).

### **Satisfacción del usuario**

Se puede decir que la satisfacción es como una prueba para comprobar cómo funciona el servicio prestado, se dice que refleja subjetivamente las expectativas del usuario de lo que espera y lo que recibe, por lo que esta variable es el indicador más eficaz de la calidad del servicio prestado, y en la salud, incluye aspectos relacionados con grado de servicio (26). La satisfacción, son resultados para análisis de componentes de calidad de atención en salud (estructura, proceso y resultado), la medición de satisfacción es ideal en análisis de calidad del servicio, brinda información sobre la prestación del servicio y su efectividad (27).

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

#### **Confiabilidad**

Este aspecto refleja la implementación efectiva de diversas funciones, la satisfacción oportuna y sin esfuerzo de las necesidades, o sea, el cumplimiento de la promesa y finalmente el logro de un balance positivo entre los servicios prestados y los deseos de los usuarios (28).

## **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición del personal de servicio para atender los problemas o necesidades planteadas por los usuarios, incluyendo brindar un servicio rápido, oportuno y, sobre todo, seguro; los empleados deben demostrar su capacidad para manejar los materiales y equipos utilizados y hacer un uso completo de ellos; también deben demostrar su voluntad de prestar el servicio independientemente de las circunstancias (29).

## **Seguridad**

La seguridad es importante en satisfacción del usuario relacionado con la confiabilidad y confianza que brinda en el desempeño de las actividades, la cual está íntimamente relacionada con los conocimientos teóricos y las competencias y habilidades de los profesionales (30).

## **Empatía**

Esto está relacionado con la capacidad del profesional para establecer una relación de confianza que estabilice la parte emocional del paciente, así como con el grado de personalización del cuidado del usuario (31).

## **Elementos tangibles:**

Es la apariencia física, instalaciones físicas como infraestructura, equipos, materiales, personas. Sus indicadores son: disponibilidad actualizada y adecuada de equipos y materiales. Local adecuado, agradable, confortable, certificado de limpieza, clima adecuado y compensación económica (32).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023

**H<sub>0</sub>**: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023

### **2.3.2 Hipótesis específica**

**H<sub>1</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023.

**H<sub>2</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023.

**H<sub>3</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023.

**H<sub>4</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023.

**H<sub>5</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos,2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

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

Dicho estudio contó con un método hipotético deductivo, puesto que se enfoca en un procedimiento que otorga la posibilidad de realizar premisas, tal como las hipótesis, para corroborarlas y posteriormente realizar las conclusiones correspondientes (45).

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

En el presente estudio se aplicó un enfoque cuantitativo, ya que según Hernández et al. (46) se hará uso de la recolección de datos con la finalidad de comprobar las hipótesis de estudio con énfasis en la medición y análisis numéricos que permitan establecer los comportamientos y así probar las teorías.

### **3.3. Tipo de investigación**

El presente estudio contó con una investigación de tipo aplicada, debido a que pretende solucionar problemas prácticos, basándose la investigación científica y en los hallazgos que se obtengan según los objetivos planteados, con la finalidad de tener alcances explicativos (46).

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

La presente investigación contó con un diseño no experimental, puesto que se llevará a cabo sin la necesidad de realizar ningún tipo de manipulación a las variables de estudio, puesto que el autor solo se limitará a observar cómo los fenómenos se desarrollan en su entorno natural para analizarlos (47).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Se refiere a una lista de objetos o elementos seleccionados para llevar a cabo una investigación, los cuales comparten un conjunto de particularidades o criterio, por lo que quedan involucrados en las hipótesis de estudio (48). En el caso de la presente investigación se contó con 80 usuarios del centro de salud de Iquitos durante el mes de mayo del 2023.

#### **Criterio de inclusión**

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que sepan leer y escribir
- Usuarios que hablen español
- Usuarios que firmen el consentimiento informado

#### **Criterio de exclusión**

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no sepan leer y escribir
- Usuarios que no hablen español
- Usuarios que no firmen el consentimiento informado

### 3.6. Variable y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
<b>Variable 1</b> <b>Calidad de cuidado de enfermería</b>	son las acciones que se realizan con cierto grado de eficiencia durante el servicio terapéutico que logra una atención segura para el paciente donde se incluye todos los conocimientos del profesional de enfermería, así como a todos los factores propios del paciente (17)	Representa las actividades que realiza enfermería para satisfacer las necesidades del usuario y van acorde con lo que el espera recibir	Accesibilidad	- Grado de interacción. - Grado de comunicación entre el paciente y el personal de atención médica	<b>Ordinal</b>	-Alta: de 140 a 184
			Explica y facilita	-Dice la verdad -Se adapta a la realidad cultural -Verifica que haya comprendido bien al paciente y que el paciente la haya entendido a ella		- Media: de 100 a 138
			Comodidad	-Es oportuna -Es diligente -Hace su mejor esfuerzo		- Baja > de 100
			Se anticipa	-Toma previsión durante la noche u evento de mayor riesgo -Toma decisiones oportunas --Toma contingencia frente a lo previsible		
			Mantener relación de confianza	-Aclara dudas -Ayuda a enfrentar la realidad -Comprende la relación familia paciente -Maneja profesionalmente la privacidad y confidencialidad del paciente. El paciente puede expresar sus sentimientos		
			Monitorea y hace seguimiento	-Es profesional en sus funciones -Tiene lista de chequeo y trazabilidad de su trabajo -Transmite a los familiares sobre el cuidado y verifica que se cumpla -Tiene buena actitud y estimula la adherencia a los cuidados tanto por el paciente y la familia		

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (niveles y rangos)</b>
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción del usuario</b>	Es la percepción subjetiva que tiene el usuario sobre el servicio que recibe y lo que esperaba (27)	Es la opinión que da el usuario en cuanto al cuidado recibido y en el intervienen varios elementos	Confiabilidad	Cumple lo prometido Sincero interés por resolver problemas Involucramiento en el problema de usuario Concluye el servicio en el tiempo prometido No comente errores	Nominal	Satisfacción completa; 56-72
			Seguridad	Conducto y estilo de vida confiable Conocimiento sólido Desempeño sólido Experiencia suficiente		Satisfacción intermedia: 40-55
			Empatía	Atención individualizada Son asertivos Se ponen en situación del paciente Sintonizan emocionalmente y llevan a estados emocionales estables		Insatisfacción: 24-39
			Elementos tangibles	Equipamiento moderno Instalación agradable y con comodidad mínima Evidencia de orden limpieza y disciplina		
			Capacidad de respuesta	Duración de servicio previsible Rapidez de desempeño individual Rapidez de desempeño de equipo Disponibilidad humana y de recursos		



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

#### **3.7.1. Técnica**

Se refiere a una serie de mecanismos e instrumentos que se usan con la finalidad de poder efectuar un método, son recursos útiles para la ciencia que se manifiestan como reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos (47); para el caso de la presente investigación se usó la técnica de la encuesta.

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

Para la primera variable calidad del cuidado se utilizó el Questionary de Caring Assessment Instrument (Care-Q). Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson (autora) en un estudio perceptivo de cuidados de pacientes con cáncer realizado por enfermeras oncológicas. Para este estudio el instrumento se tomó de Saucedo (39). El instrumento se divide en dos partes: I. Parte: Contiene Características generales del paciente constituido por 6 ítems: II. Parte, Contiene seis categorías, las cuales constituyen 46 ítems.

Para la segunda variable, Cuestionario Servqual para evaluar el nivel de satisfacción del paciente: Este instrumento tuvo por objetivo evaluar el nivel de la satisfacción del paciente; teniendo un total de 24 ítems estructurados en función de sus dimensiones: Elementos tangibles; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía, para este trabajo se tomó el instrumento de Pérez (40)

#### **3.7.3. Validación**

Los cuestionarios fueron sometido a juicio de expertos, profesionales de enfermería, quienes determinaron que su validez (39,40).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos los autores se realizaron una prueba piloto que se sometió al coeficiente alfa de Cronbach obteniéndose como resultado 0,89 y 0.96 respectivamente

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

Después de recolectados los datos se procedió a realizar una matriz de Excel para la clasificación de los datos luego se procedió al análisis estadístico descriptivo e inferencial, se presentaron los datos en tablas con sus gráficos para darle una mejor visión a las variables y sus dimensiones

#### **3.9. Aspectos éticos**

Se cumplieron con todos los principios bioéticos respetando la autonomía y confidencialidad de los datos que solo fueron utilizados con fines de investigación por otra parte las unidades de análisis no corrieron ni sufrieron ningún riesgo, el beneficio es crear estrategias para mejorar su atención

## CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=80)

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 15 a 25 años	41	51
De 26 a 35 años	13	16
De 36 a más años	26	33
<b>Sexo</b>		
Femenino	61	76.3
Masculino	19	23.8
<b>Grado de instrucción</b>		
Superior	9	11.3
Primaria	44	55.0
Secundaria	27	33.8
<b>Ocupación</b>		
Empleado	22	27.5
Obrero	12	15.0
Comerciante	39	48.8
Profesor	7	8.8

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

En este trabajo se muestra en la Tabla 1, las características sociodemográficas de usuarios de un Centro de Salud de Iquitos; relacionados con la edad, ellos tenían de 15 a 25 años 51%, de 26 a 35 años 16%, de 36 a más años 33%; en Sexo se tiene Femenino 76.3% y Masculino 23.8%; en Grado de instrucción hay Superior en 11.3%, Primaria 55%, Secundaria 33.8%; en Ocupación, hay Empleado 27.5%, Obrero 15%, Comerciante 48.8% y Profesor 8.8%.

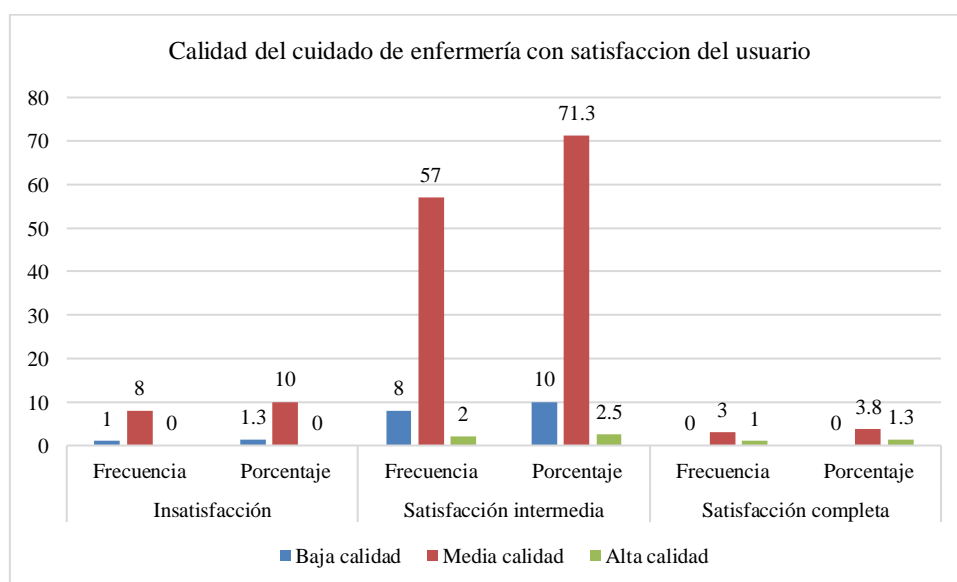
Analizando el objetivo general de determinar cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Tabla 2. Tablas cruzadas de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del usuario						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa		Frecuencia	%
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	1	1.3	8	10.0	0	0.0	9	11.3
Media calidad	8	10.0	57	71.3	3	3.8	68	85.0
Alta calidad	0	0.0	2	2.5	1	1.3	3	3.8
TOTAL	9	11.3	67	83.8	4	5.0	80	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Figura 1. Calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Los resultados encontrados en la Tabla 2, de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 71.3% (figura 1).

Analizando el primer objetivo específico de identificar como la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

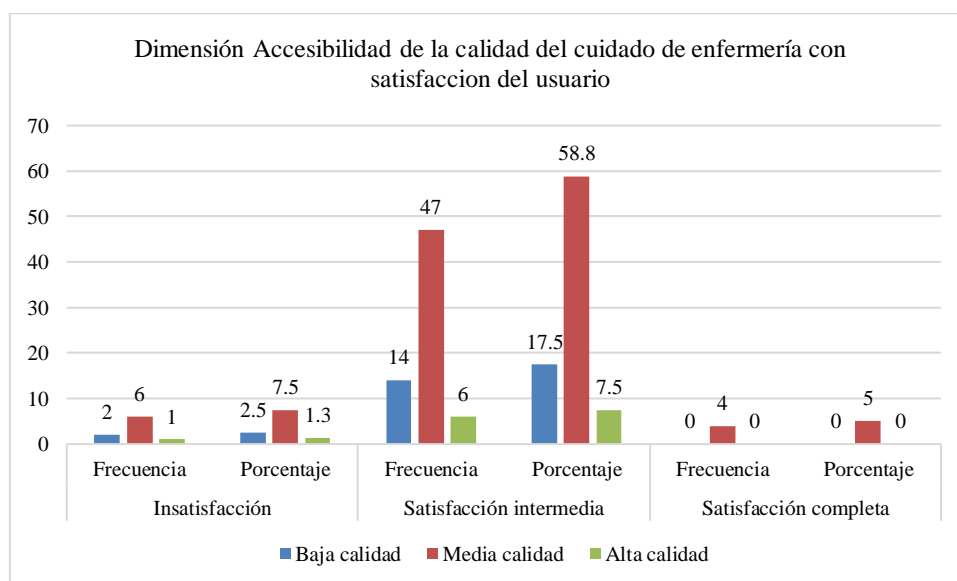
Tabla 3. Tablas cruzadas de la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Calidad del cuidado de enfermería dimensión Accesibilidad	Satisfacción del usuario						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa		Frecuencia	%
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	2	2.5	14	17.5	0	0.0	16	20.0
Media calidad	6	7.5	47	58.8	4	5.0	57	71.3
Alta calidad	1	1.3	6	7.5	0	0.0	7	8.8
TOTAL	9	11.3	67	83.8	4	5.0	80	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Los resultados encontrados en la Tabla 3, de la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 58.8% (figura 2).

Figura 2. Dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Analizando el segundo objetivo específico de describir como la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 4. Tablas cruzadas de la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

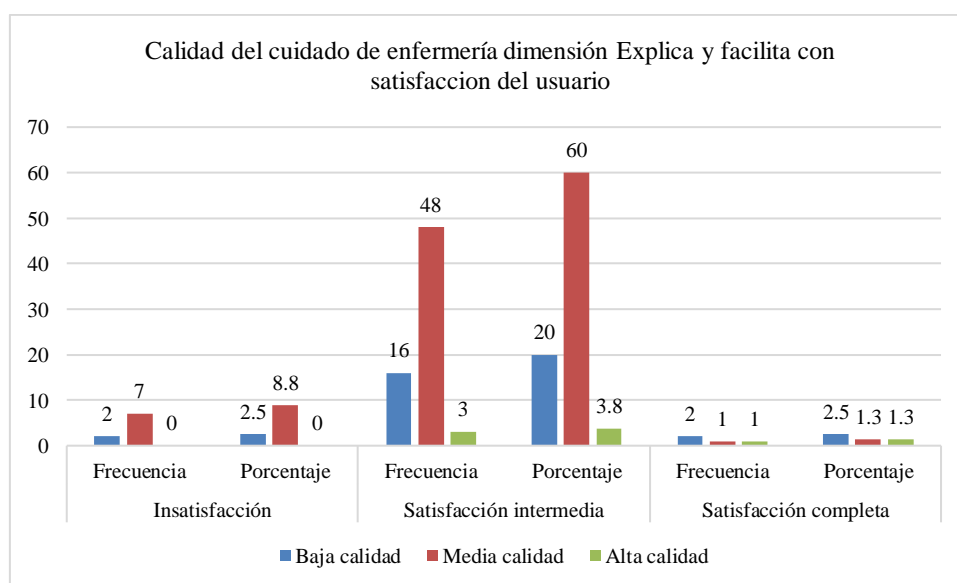
Calidad del cuidado de enfermería dimensión Explica y facilita	Satisfacción del usuario						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa		Frecuencia	%
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	2	2.5	16	20.0	2	2.5	20	20.5
Media calidad	7	8.8	48	60.0	1	1.3	56	70.0
Alta calidad	0	0.0	3	3.8	1	1.3	4	5.0

TOTAL	9	11.3	67	83.8	4	5.0	80	100.0
-------	---	------	----	------	---	-----	----	-------

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Los resultados encontrados en la Tabla 4, de la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 60% (figura 3).

Figura 3. Dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

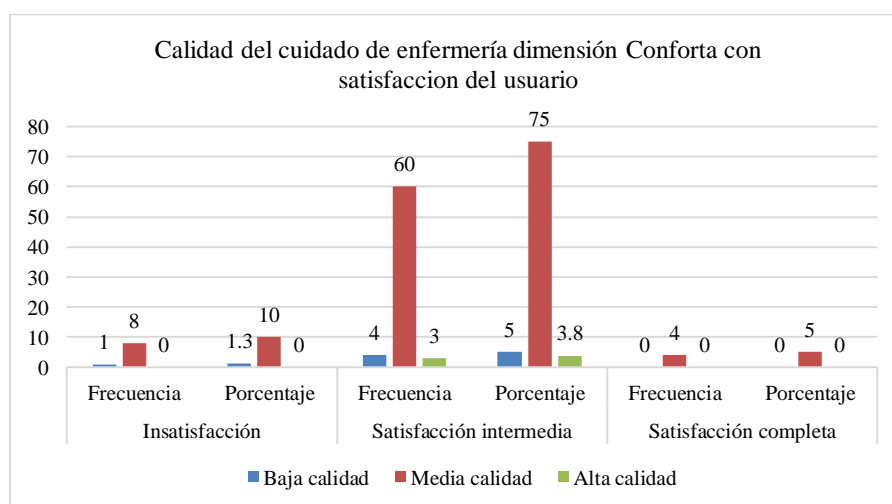
Analizando el tercer objetivo específico de establecer como la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 5. Tablas cruzadas de la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Dimensión Conforta	Satisfacción del usuario						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa		Frecuencia	%
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	1	1.3	4	5.0	0	0.0	5	6.3
Media calidad	8	10.0	60	75.0	4	5.0	72	90.0
Alta calidad	0	0.0	3	3.8	0	0.0	3	3.8
TOTAL	9	11.3	67	83.8	4	5.0	80	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Figura 4. Dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023



Los resultados encontrados en la Tabla 5, de la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 75% (figura 4).

Analizando el cuarto objetivo específico de describir como la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

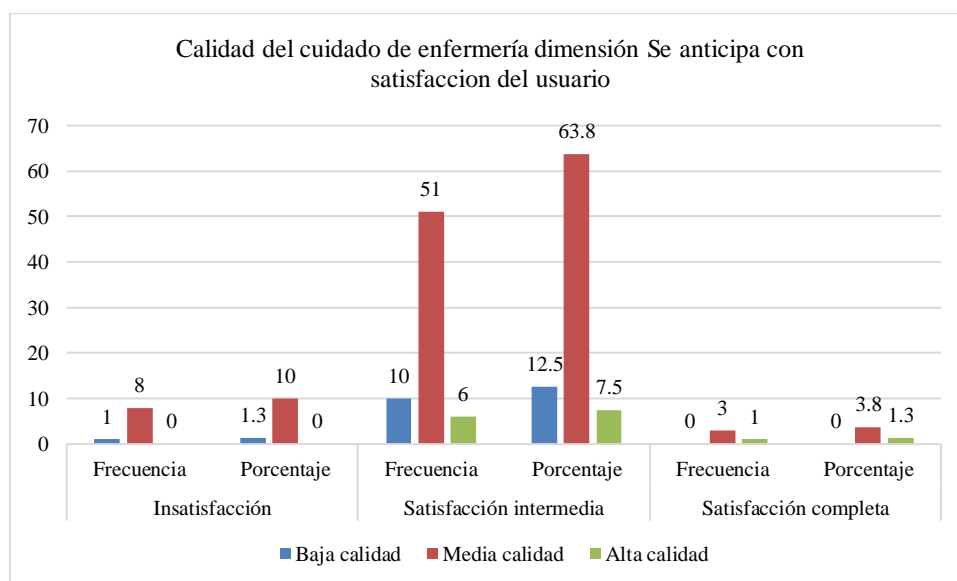
Tabla 6. Tablas cruzadas de la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Calidad del cuidado de enfermería dimensión Se anticipa	Satisfacción del usuario						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa		Frecuencia	%
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	1	1.3	10	12.5	0	0.0	11	13.8
Media calidad	8	10.0	51	63.8	3	3.8	62	77.5
Alta calidad	0	0.0	6	7.5	1	1.3	7	8.8
TOTAL	9	11.3	67	83.8	4	5.0	80	100.0

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Los resultados encontrados en la Tabla 6, de la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8% (figura 5).

Figura 5. Dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Analizando el quinto objetivo específico de describir como la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 7. Tablas cruzadas de la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

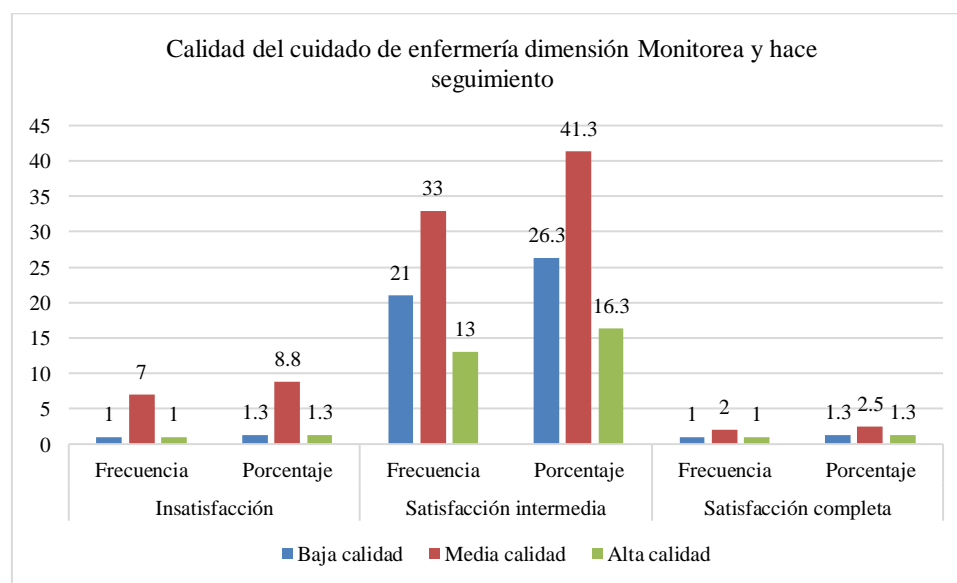
Calidad del cuidado de enfermería dimensión Monitorea y hace seguimiento	Satisfacción del usuario						TOTAL	
	Insatisfacción		Satisfacción intermedia		Satisfacción completa		Frecuencia	%
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje		
Baja calidad	1	1.3	21	26.3	1	1.3	23	28.8

Media calidad	7	8.8	33	41.3	2	2.5	42	52.5
Alta calidad	1	1.3	13	16.3	1	1.3	15	18.8
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>11.3</b>	<b>67</b>	<b>83.8</b>	<b>4</b>	<b>5.0</b>	<b>80</b>	<b>100.0</b>

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Los resultados encontrados en la Tabla 7, de la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8% (figura 6).

Figura 6. Dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Correlaciones				
			Calidad del cuidado	Satisfacción del usuario
Rho de	Calidad del cuidado	Coefficiente de correlación	1,000	0.613
		Sig. (bilateral)	.	0.027
		N	80	80
Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	0.613	1,000
		Sig. (bilateral)	0.027	.
		N	80	80

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

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Mostramos en la tabla 8, que alfa es 0.027, lo cual indica que es menor a 0.005, es decir que debemos aceptar la hipótesis que se planteó que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

### Hipótesis específica

**H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 9. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Correlaciones				
			Dimensión Accesibilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Accesibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	0.630
		Sig. (bilateral)	.	0.041
		N	80	80
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.630	1,000
		Sig. (bilateral)	0.041	.
		N	80	80

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

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Mostramos en la tabla 9, que alfa es 0.041, lo cual indica que es menor a 0.005, es decir que debemos aceptar la hipótesis que se planteó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

**H<sub>2</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 10. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

<b>Correlaciones</b>			Dimensión Explica y facilita	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Explica y facilita	Coeficiente de correlación	1,000	0.575
		Sig. (bilateral)	.	0.039
		N	80	80
Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.575	1,000
		Sig. (bilateral)	0.039	.
		N	80	80

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

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Mostramos en la tabla 10, que alfa es 0.039, lo cual indica que es menor a 0.005, es decir que debemos aceptar la hipótesis que se planteó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

**H<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 11. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Correlaciones				
			Dimensión Conforta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de		Coefficiente de correlación	1,000
		Dimensión Conforta	Sig. (bilateral)	.
		N		80
Spearman	del usuario		Coefficiente de correlación	0.887
		Satisfacción	Sig. (bilateral)	0.043
		N		80

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

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Mostramos en la tabla 11, que alfa es 0.043, lo cual indica que es menor a 0.005, es decir que debemos aceptar la hipótesis que se planteó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

**H<sub>4</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 12. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Correlaciones					
			Dimensión Se anticipa	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dimensión anticipa	Se	Coeficiente de correlación	1,000	0.711
			Sig. (bilateral)	.	0.033
			N	80	80
Spearman	Satisfacción del usuario	del	Coeficiente de correlación	0.711	1,000
			Sig. (bilateral)	0.033	.
			N	80	80

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

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Mostramos en la tabla 12, que alfa es 0.033, lo cual indica que es menor a 0.005, es decir que debemos aceptar la hipótesis que se planteó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.



**H<sub>5</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Tabla 13. Análisis de correlación de Spearman entre la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

Correlaciones				
			Dimensión Monitorea y hace seguimiento	Satisfacción del usuario
Rho	Dimensión	Coeficiente de correlación	1,000	0.798
	Monitorea y hace	Sig. (bilateral)	.	0.028
	de seguimiento	N	80	80
Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0.798	1,000
	del	Sig. (bilateral)	0.028	.
	usuario	N	80	80

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

Fuente. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

Mostramos en la tabla 13, que alfa es 0.028, lo cual indica que es menor a 0.005, es decir que debemos aceptar la hipótesis que se planteó que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023.

#### 4.1.2. Discusión de resultados

En características sociodemográficas de usuarios de un Centro de Salud de Iquitos; en edad, ellos tenían de 15 a 25 años 51%, de 26 a 35 años 16%, de 36 a más años 33%; en Sexo se tiene Femenino 76.3% y Masculino 23.8%; en Grado de instrucción hay Superior en 11.3%, Primaria 55%, Secundaria 33.8%; en Ocupación, hay Empleado 27.5%, Obrero 15%, Comerciante 48.8% y Profesor 8.8%. Para Velásquez 2023 en Guatemala, dice que la satisfacción con el cuidado de enfermería mostró una relación con el bajo nivel de ansiedad, pero no así con el dolor y las variables sociodemográficas sexo, edad, etnia, nivel de escolaridad y días de estancia.

En calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 71.3%. Según Sabando 2022 en Ecuador, se pudo evidenciar que la calidad de consulta con el médico en emergencia fue 66%, elementos tangibles 74%, accesibilidad y organización 66%, tiempo de espera en laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia el 53% son insatisfactoria. La calidad del cuidado recibido hay alto grado de satisfacción por pacientes con nivel de satisfacción mayor al 66%.

En dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 58.8%. Para Forte 2023 en Argentina, dice que 100% de accesibilidad a la atención; muy buena relación profesional-paciente en 100%; y buena atención a regular por parte del resto del personal 78,5%-21,5%.

En la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 60%.

En la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 75%. Según Huaranga 2023, dice que los cuidados de enfermería son percibidos por mayoría de pacientes (85%) en alto nivel de desempeño, la satisfacción por los servicios brindados se encuentra en un alto nivel para el 97% de ellos.

En la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8%. Cónoc y Torres 2022, menciona que la calidad del cuidado de enfermería, predominaron aquellos con un valor por encima del promedio con 50% (n=43), seguido de valor promedio con 34,9% (n=30) y un valor por debajo del promedio con 15,1% (n=13). En satisfacción con cuidados de enfermería, predominaron aquellos con un valor por encima del promedio con 55,8% (n=48), seguido de un valor promedio con 39,5% (n=34) y valor debajo del promedio con 4,7% (n=4) y en experiencia con los cuidados de enfermería, predominaron con valor por encima del promedio 51,2% (n=44), seguido de valor promedio con 34,9% (n=30) y valor debajo del promedio 14% (n=12).

En la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8%. Para Nieto y Sánchez 2022, dice que el 59% tienen calidad de atención regular, el 23% una calidad de atención mala y el 18% una calidad de atención buena; en cuanto a la satisfacción, el 56% refieren un nivel de satisfacción media y el 22% refieren entre un nivel alta y baja.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

En características sociodemográficas de usuarios de un Centro de Salud de Iquitos; en edad, ellos tenían de 15 a 25 años 51%, de 26 a 35 años 16%, de 36 a más años 33%; en Sexo se tiene Femenino 76.3% y Masculino 23.8%; hay Superior en 11.3%, Primaria 55%, Secundaria 33.8%; son Empleado 27.5%, Obrero 15%, Comerciante 48.8% y Profesor 8.8%.

En calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 71.3%.

En dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 58.8%.

En la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 60%.

En la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 75%.

En la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8%.

En la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario, mostramos que existen una calidad del cuidado de enfermería media con satisfacción intermedia del usuario en 63.8%.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda que el Centro de Salud de Iquitos implemente programas de mejora en todos los aspectos, con la participación de todos, desde los establecimientos hasta el personal de salud, administración y servicios, para que se sientan involucrados y motivados para lograr una buena calidad y satisfacción del paciente.
- Los gestores de emergencias implementan estándares de calidad para que los usuarios no se sientan discriminados en su atención.
- Aconseje a las enfermeras que trabajan en el departamento de emergencias del hospital que tomen descansos del trabajo para que puedan escuchar a los pacientes. Esta iniciativa es fundamental para la mejora continua.
- Medidas recomendadas para la mejora de los servicios y formación continua de todo el personal de los servicios de emergencia en diversos temas de salud.

## REFERENCIAS

1. Febré, N., & et al. (2018). Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Obtenido de Revista Médica Las Condes: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
2. Arcentales, G., Esa, I., Ramírez, A., y Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 40(3), 212-221. doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
3. Sánchez, J., Aguayo, C., y Galdames, L. (2017). Desarrollo del conocimiento de enfermería, en busca del cuidado profesional. Relación con la teoría crítica. Revista Cubana de Enfermería, 33(3). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2091>
4. Cachón, E. (2021). Trabajo de cuidados: Tensiones derivadas de su definición, sus regímenes de funcionamiento y su organización social. Lex Social: Revista De Derechos Sociales, 11(1), 558-586. doi: <https://doi.org/10.46661/lexsocial.54>
5. Rodríguez-Herrera C, López-Jiménez J, Del Toro-Valero A, Torres-Carrillo M, Torres-Carrillo N, Godínez-Peña C. The newcastle satisfaction with nursing scales in a mexican oncology hospital. African Health Sciences [revista en Internet] 2021 [acceso 20 de 10 de abril de 2023]; 21(1): 60-66. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8356602/>
6. González-Gil M, González-Blázquez C, Parro-Moreno A, Pedraz-Marcos A, Palmar-Santos A, Otero-García L. Nurses' perceptions and demands regarding COVID-19 care delivery in critical care units and hospital emergency services. Intensive and critical

- care nursing [revista en Internet] 2021 [acceso 10 de abril de 2023]; 62(2021): 1-9.  
 Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7598734/pdf/main.pdf>
7. Li, C., Liao, C., Meng, X., Chen, H., Chen, W., Whei, B., & Zhu, P. (2021). Effective Analysis of Inpatient Satisfaction: The Random Forest Algorithm. *Patient Preference Adherence*, 15, 691-703. doi: <https://doi.org/10.2147/PPA.S294402>
  8. Dávila, D., Casaro, G., Torres, V., & Castillo, Y. (2018). Satisfacción de los usuarios de servicios de salud en Latinoamérica: Una realidad preocupante. *Rev. cuerpo méd. HNAAA*, 11(3), 199-200. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018\\_pag199-200.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/03/1051990/rcm-v11-n3-2018_pag199-200.pdf)
  9. Hernández, A., Rojas, C., Prado, J., & Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 620 - 628. doi: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
  10. Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
  11. Velásquez G, V; Morales P, O N; Enríquez G, C. Relación entre ansiedad, dolor y satisfacción con el cuidado en mujeres operadas de artroplastia en Guatemala, *Revista Colombiana de Reumatología* [revista en Internet] 2023 [acceso 12 de abril de 2023]; <https://dxdoi.org/10.1016/j.rcreu.2022.11.002>
  12. Sabando C, J C. Calidad de atención a pacientes del área de emergencia del Centro Salud Tipo C Augusto Egas. Tesis Maestría en Salud Pública Atención Integral en

- Urgencia y Emergencias [Internet] 2022. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. [acceso 12 de abril de 2023] Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/3361/1/Sabando%20Cede%20%b1o%20Julio%20C%20%a9sar.pdf>
13. Forte, M I. Evaluación de la calidad de atención y la Satisfacción de los pacientes que concurren a la consulta en el servicio de Ortodoncia de la obra social OSPEDYC La Plata. Tesis para el grado de Magister en Salud Pública, Orientación en Sistemas de Salud. [Internet] 2023. Universidad Nacional de la Plata. [acceso 12 de abril de 2023] Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/149081>
14. Huaranga M, L. Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. [Internet] 2023. Universidad Cesar Vallejo. [acceso 12 de abril de 2023] Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107927/Huaranga\\_ML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107927/Huaranga_ML-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Cónoc L, E R; Torres Q, K M. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes de la sala de hospitalización en un establecimiento hospitalario ubicado en el Cono Norte de Lima, 2022. Tesis para obtener el Título de Licenciado. [Internet] 2022. Universidad María Auxiliadora. [acceso 12 de abril de 2023] Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1413/TESIS%20C%20%93NOC-TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Nieto A, J G; Sánchez L, L M. Calidad de atención y nivel de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Tesis para obtener el Título de Licenciado. [Internet] 2022. Universidad Privada Antenor Orrego. [acceso 12



- de abril de 2023] Disponible en:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP\\_JOSELYN.NIETO\\_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ\\_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/10280/1/REP_JOSELYN.NIETO_LIZBETH.S%c3%81NCHEZ_CALIDAD.DE.ATENCION.pdf)
17. OMS. Seguridad del paciente. Organización Mundial de la Salud.. [Internet] 2019 [citado el 20 abril del 2022] Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
18. Freitas J. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem [Internet] 2014 [Citado el 20 abril del 2023] 22(3):454-60 Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
19. Negre, N. P. Fundamentos de la calidad asistencial (vol. 2). Catalunya-España: Comtec Quality. [Internet] 2014 [Citado el 20 abril del 2023] Obtenido de <http://comtequality.com/pdfs/la-gestion-de-la-calidad-en-los-serviciosasistenciales-fundamentos-de-la-calidad-asistencial.pdf>
20. Torres M. et. al. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Ensayo. Compendium. N° 35. diciembre 2015. Disponible en: <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/64/39>
21. Morales, S. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2016. Disponible en: <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3415>
22. Chuquiray R. Percepción del adulto mayor sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en sala de hospitalización de medicina - Hospital Nacional Guillermo

- Almenara Irigoyen 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Federico Villareal; 2018
23. León C. Calidad de atención y la satisfacción de las usuarias del servicio de gineco-obstétrica del centro de salud tipo C–Bastión Popular [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019
24. Castro C., Moreno C. y Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan 2016. <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>
25. Solano, Zunini, V. M Calidad del cuidado de enfermería al usuario post operado inmediato. Hospital de la Amistad Perú - Corea II.2. Santa Rosa Piura 2017 <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5358>
26. Barrezueta Á. Nuria, Calidad de atención en relación con la satisfacción del personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital General del Norte de Guayaquil - Los Ceibos, 2019
27. Díaz Guevara M. Satisfacción del Usuario Externo sobre la Calidad de Atención de Salud. Hospital Tito Villar Cabeza- Bambamarca- 2014. [Tesis de postgrado]. Chota. Universidad Nacional de Cajamarca. 2014. URL disponible: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Zevaleta E. y García Saldaña L. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación de Establecimientos de Salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis de postgrado]. Perú. 2018. URL disponible en:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta\\_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27193/zavaleta_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Frengidou E, Galanis P. Patients' Satisfaction with the National Primary Health Care Net in Greece. *International Journal of Caring Sciences*. 2020 [acceso: 20/04/2024];13(1):267. Disponible en: Disponible en: [https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/31\\_galanis\\_original\\_13\\_1.pdf](https://www.internationaljournalofcaringsciences.org/docs/31_galanis_original_13_1.pdf)
  
30. Cañarte Sigüencia RJ. Grado de satisfacción percibida por los usuarios de los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención en la Dirección Distrital 09D02-Ximena 2 [tesis]. Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2019 [acceso: 20/04/2023]. Disponible en: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/4655>
  
31. Pacheco Gonzales J. La calidad de la atención y su relación con la satisfacción del paciente en el puesto de salud Uchumayo, Maranura, Región Cusco-2018 [tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [acceso: 20/04/2023]. Disponible en: Disponible en: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33392>
  
32. Sifuentes L, Olga G Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo-Perú 2016. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>
  
33. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. ©Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

34. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill. (6ta edición); 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
35. Arias J. Diseño y metodología de la investigación Enfoques Consulting EIRL; 2021. Disponible en: [file:///C:/Users/DELL/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion%20(1).pdf)
36. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. México: Mc Graw Hill; 2018. Disponible en: <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20las%20rutas%20cuantitativa,%20cualitativa%20y%20mixta.pdf>
37. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U, 2014. Disponible en: <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
38. Jara, M. y Olivera, M. Revista de investigación de estudiantes de psicología JANG [Internet]. 2018. Consultado 2022 dic 15]; 7 (2). Disponible en: <file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/a03v7n2.pdf>
39. Saucedo C, A D. Calidad del cuidado de la enfermera y satisfacción del usuario externo en el servicio de medicina del Hospital II Chocope EsSalud 2019. [Tesis para optar el Título profesional de licenciado en enfermería] Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2019 [Citado el 20 abril del 2023] Disponible en:

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6873/tesis%20saucedo%20cortez%20araceli.pdf?sequence=9&isAllowed=y>

40. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [Citado el 20 abril del 2023]  
Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

**ANEXOS**

**Anexo 01: Matriz de consistencia**

**Título:** Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un centro de salud de Iquitos, 2023

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cómo la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Como la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario? ¿Como la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario? ¿Como la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario? ¿Como la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario? ¿Como la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la como la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar como la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario Describir como la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario. Establecer como la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario. Describir como la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario. Describir como la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario</p>	<p><b>Hipótesis general</b> H<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023 H<sub>0</sub>: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023</p> <p><b>2.3.2 Hipótesis específica</b> H<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Accesibilidad de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023. H<sub>2</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Explica y facilita de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023. H<sub>3</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Conforta de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023. H<sub>4</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Se anticipa de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023. H<sub>6</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión Monitorea y hace seguimiento de la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023</p>	<p><b>Variable 1: Calidad de cuidado de enfermería</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Explica y facilita Comodidad Se anticipa Mantener relación de confianza Monitorea y hace seguimiento</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b></p> <p><b>Dimensiones:</b> Confiabilidad Seguridad Empatía Elementos tangibles Capacidad de respuesta</p>	<p>Tipo de investigación: Aplicada de alcance correlacional</p> <p>Método y diseño de investigación el método hipotético deductivo y de diseño sin intervención</p> <p>En el caso de la presente investigación se contó con 80 usuarios del centro de salud de Iquitos durante el mes de mayo del 2023.</p>

## Anexo 2: instrumento de recolección de datos

### INSTRUMENTO CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

Cuestionario de evaluación Care - Q \_\_\_\_ (Caring Assessment Instrument)

Este instrumento determina la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la responda marcando una X frente a la fila según sea el caso.

#### Características socio demográficas:

Sexo: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

Grado de Instrucción: \_\_\_\_\_ Tiempo de Hospitalización: \_\_\_\_\_

A continuación, se te presentan una serie de preguntas y deberas seleccionar la alternativa que se ajuste a su realidad, es bueno señalar que aquí no hay, respuestas correctas o incorrectas son solo alternativas de respuestas: NUNCA (1) A VECES (2) CASI SIEMPRE (3) SIEMPRE (4)

N°	DIMENSIONES - ÍTEMS	1	2	3	4
	<b>ACCESIBILIDAD</b>				
01	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos.				
02	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
03	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
04	La enfermera responde rápidamente a su llamado.				
05	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.				
	<b>EXPLICA Y FACILITA.</b>				
06	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
07	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
08	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
09	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				



10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
	<b>CONFORTA</b>				
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado				
	<b>SE ANTICIPA</b>				
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted..				
26	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación con su situación....				
37	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado				

32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	34 La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
	<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>				
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				

## CUESTIONARIO SERVQUAL

Este cuestionario es para evaluar el nivel de satisfacción en cuanto al cuidado recibido durante su estadía hospitalaria

**Fecha:**

**Instrucciones:** Marcar con una x dentro de los cuadros y una sola respuesta por pregunta

**Bueno (3) Regular (2) Malo (1)**

N°	Calidad de atención	3	2	1
	<b>Elementos tangibles</b>			
01	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
02	¿Las instalaciones del hospital como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
03	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
04	¿En qué estado se encuentran las camillas y sillas del hospital?			
05	¿Cómo es la atención a los pacientes que ingresan a servicio?			
	<b>Fiabilidad</b>			
06	¿Cómo es la atención en el hospital?			
07	¿El personal de enfermería, como atiende a los pacientes con respecto a los problemas de los usuarios?			
08	¿Cómo considera Uds. que el hospital registra adecuadamente las historias médicas de los pacientes?			
	<b>Capacidad de respuesta</b>			
09	¿Cómo considera que los tramites en el hospital es rápido y sencillo?			
10	¿Cómo considera que las citas se dan de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores y funcionarios de la institución?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
	<b>Seguridad</b>			
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado para el paciente?			
18	¿Cómo considera que el personal que labora en el centro salud se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que el centro de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
	<b>Empatía</b>			
20	¿Cómo se percibe amabilidad de todos los miembros que conforman el hospital?			
21	¿Cómo considera que la atención a los pacientes se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			

<b>23</b>	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
<b>24</b>	¿Cómo considera que el personal de enfermería comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN

### PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto** calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Iquitos, 2023

**Nombre del investigador principal:**

**Propósito del estudio:** Determinar la calidad del cuidado de enfermería y su relación con la satisfacción del usuario

**Participantes:** Usuarios del centro de Salud

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

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

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

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

**Remuneración por participar:** Ninguna es voluntaria.

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

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

**Consultas:** Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

**Contacto con el Comité de Ética:** Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al presidente del Comité de Ética de la ..... ubicada en el correo electrónico:

## **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: .....

Correo electrónico personal o institucional: .....

---

Firma

## Turnitin

### ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 8% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	3%
2	<b>uwiener on 2023-04-14</b> Submitted works	3%
3	<b>uwiener on 2023-05-28</b> Submitted works	2%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-07-30</b> Submitted works	2%
5	<b>Submitted on 1687443489353</b> Submitted works	2%
6	<b>uwiener on 2023-02-27</b> Submitted works	1%
7	<b>uwiener on 2023-04-28</b> Submitted works	1%
8	<b>uwiener on 2023-11-06</b> Submitted works	1%