



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en
el policlínico SBC Medic de Barranco - 2023”

Para optar el título profesional de

Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autor: Peña Meza, Ana Nicole


Código ORCID: 0009-0009-0781-1010

Asesora: Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

Lima – Perú

2023

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

Yo, Ana Nicole Peña Meza... egresado de la Facultad de salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco Lima 2023." Asesorado por el docente: Milagro Lizbeth Uturungo Vega DNI 44551282 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-8482-1281> tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código 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 tumin 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
 Ana Nicole Peña Meza
 DNI: 72508228

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



.....
 Firma
 Uturunco Vera, Milagros Lizbeth
 DNI: 44551282

Lima, 27 de enero del 2024

**“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACION DEL
USUARIO EXTERNO EN EL POLICLINICO SBC MEDIC DE
BARRANCO - 2023”**

Línea de investigación:
Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesora:

DRA. UTURUNCO VERA, MILAGROS LIZBETH
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-8482-1281

DEDICATORIA

Dedico este proyecto primero a Dios, segundo a mi familia, tercero amigos y pareja por su apoyo incondicional en este largo camino que ya termina, gracias por ser la fuerza que necesitaba cuando ya no podía más.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mi hermana y mi pareja, por su apoyo incondicional y darme fuerzas para seguir y lograr mis objetivos, a mi asesora la Mg. Milagros Uturrungo por su apoyo y guía en este proyecto muchas gracias por su gran ayuda y paciencia en todo el camino de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCION	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1 Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1 Objetivo General.....	17
1.3.1. Objetivo específico	17
1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION	17
1.4.1 Teórica	17
1.4.2 Metodológica.....	18
1.4.3 Práctica.....	19
1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	20
1.5.1 Temporal.....	20
1.5.2 Espacial.....	20
1.5.3 Población o unidad de análisis	20
CAPITULO II: MARCO TEORICO	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Formulación de hipótesis	29
2.3.1 Hipótesis general	29
2.3.2 Hipótesis específicas	29

CAPITULO III: METODOLOGIA.....	30
3.1 Método de la investigación	30
3.2 Enfoque de la investigación	30
3.3 Tipo de investigación	30
3.4 Diseño de la investigación	30
3.5 Población, muestra y muestreo.....	31
Población:	31
Muestra:	31
Muestreo:	31
Criterios de inclusión	32
Criterios de exclusión.....	32
3.6 variables y operacionalización	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	35
3.7.1 Técnica.....	35
3.7.2. Descripción de instrumentos	35
Cuestionario calidad de atención de enfermería.....	35
3.7.3. Validación	36
3.7.4 Confiabilidad	37
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos.....	37
3.9 Aspectos éticos	38
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
.....	41
4.1 Resultados	41
4.1.1 Análisis datos demográficos	41
4.1.2. Análisis bivariado	42
4.1.3. Prueba de hipótesis.....	45
4.1.3 Discusión de resultados	48
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	48
5.1. Conclusiones.....	51
5.2 Recomendaciones:	52
Bibliografía:.....	53
ANEXOS.....	60

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	61
Anexo 2: Instrumentos	63
ANEXO 3: Tabla descriptiva.....	69
ANEXO 4: Consentimiento	71
Anexo 5: carta de autorización del centro.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de los usuarios externos del policlínico SBC Medic de Barranco 2023.....	41
Tabla 2. Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.....	42
Tabla 3. Relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco.	42
Tabla 4. Relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.	43
Tabla 5. Relación entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.	44
Tabla 6. Prueba de normalidad	45
Tabla 7. Correlación de las variables Calidad de atención y satisfacción del paciente	46
Tabla 8. Correlación entre la dimensión técnico – científica y satisfacción del usuario. ...	46
Tabla 9. Correlación entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario.	47
Tabla 10. Correlación entre dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario. .	47

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue evaluar los estándares del servicio de enfermería del policlínico SBC Medic de Barranco y los niveles de satisfacción de los usuarios externos. En este estudio se utilizó un diseño no experimental correlacional de corte transversal de tipo cuantitativo. Se atendió a 1244 personas entre los meses de mayo a julio, la muestra estuvo conformada de 348 usuarios externos, el muestreo fue no probabilístico de forma intencional. Para la aplicación de este estudio será recolectada a través de la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizará dos encuestas una para calidad de atención de enfermería y otra para satisfacción del usuario externo, estos instrumentos fueron previamente validados. En cuando a la calidad de los servicios brindados, predominó el nivel regular, con un 52,3%, y la satisfacción del usuario externo fue alta, con un 53,7%, con una correlación positiva significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo ($\rho=0,05$), existe una fuerte correlación positiva entre la dimensión técnico – científica y la satisfacción del usuario externo ($\rho=0,078$). La dimensión entorno y satisfacción del usuario externo tiene una conexión positiva media ($\rho=0,021$), en el caso de la dimensión interpersonal humana y la satisfacción del usuario externo tiene una asociación positiva ($\rho=0,014$) en consecuencia se llegó a la conclusión de rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción del usuario, enfermería (Decs Biblioteca Virtual en Salud)

ABSTRACT

The objective of this study was to evaluate the nursing service standards of the SBC Medic polyclinic in Barranco and the satisfaction levels of external users. This study used a non-experimental, correlational, cross-sectional, quantitative, non-experimental design. A total of 1244 people were attended between May and July, the sample consisted of 348 external users, the sampling was non-probabilistic and intentional. For the application of this study, it will be collected through the survey technique and two surveys will be used as instruments, one for quality of nursing care and the other for external user satisfaction; these instruments were previously validated. Regarding the quality of the services provided, the level of satisfaction of the external user was high, with 53.7%, with a significant positive correlation between the quality of nursing care and the satisfaction of the external user ($\rho=0.05$), there is a strong positive correlation between the technical-scientific dimension and the satisfaction of the external user ($\rho=0.078$). The environment dimension and external user satisfaction has a positive mean connection ($\rho=0.021$), in the case of the human interpersonal dimension and external user satisfaction has a positive association ($\rho=0.014$) consequently the conclusion of rejection of the null hypothesis and acceptance of the alternative hypothesis was reached.

Keywords: quality of care, user satisfaction, nursing (Decs Biblioteca Virtual en Salud)

INTRODUCCION

La calidad de atención en enfermería brinda un trato amable con afectuosidad, seguridad, confiabilidad, empatía y oportuno en el entorno de un modelo, esto ayuda al sistema sanitario. Esta crea en el usuario un dictamen sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería que trabajan en los centros médicos asistenciales. La atención de calidad no solo es brindar el procedimiento por brindar, sino dar una atención humanizada por parte del personal. Así mismo la satisfacción del usuario tiene una importancia similar ya van de la mano, sin embargo en el sistema de salud actual no se le toma la importancia adecuada, debido a que confunden mucho la gestión de satisfacción del usuario en salud con la de una empresa. Este estudio se ha demostrado que a mayor calidad de atención de enfermería, la satisfacción del usuario externo será mayor. Este suceso está respaldado por la evidencia científica y estadística que ocurre con una magnitud moderada y con 99% de confianza. El análisis de los resultados es importante para la toma de decisiones.

El capítulo I de la estructura del proyecto introduce y aclara la realidad problemática, los objetivos del estudio, su justificación y su significado. En el Capítulo II se exponen los fundamentos teóricos, los principios y las hipótesis. La metodología, el diseño del estudio y el posterior análisis y discusión de los datos utilizados en este estudio se tratan en el Capítulo III, el Capítulo IV detalla los resultados de los objetivos, la correlación de hipótesis y el nivel de significación asociado a cada una de ellas. El Capítulo V concluye con las conclusiones y sugerencias.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de Salud (OMS) nos indica que el nivel calidad de la atención es el nivel en que los servicios de salud usan para los pacientes y las metrópolis. Se basa en saberes profesionales fundamentados en la evidencia y es elemental para lograr la cobertura sanitaria universal (1). Según la OMS en países de ingresos altos, 1 de cada 10 pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria. (2).

En África subsahariana la atención terciaria la es prolongada, cuentan con problemas de infraestructura, los suministros de información, triaje y equipo, esto afectan a la calidad de atención, los usuarios describen la atención como mala, baja o promedio, donde enfermería obtuvo resultados como: que el personal enfermero si sabe escuchar, sin embargo la mayoría opino que las información que brindaban sobre procesos o administración de medicamentos era incompleta. Dando como resultado que aún queda mucho que mejorar en las deficiencias que presenta enfermería en su atención (3).

Estados Unidos es uno de los países más adelantado en inspección de calidad de la atención médica hospitalaria contando con más de 5000 hospitales acreditados. Sin embargo si ponemos de ejemplo a América Latina la situación es diferente a ello, tanto así que los centros hospitalarios no soportarían a una mínima evaluación para garantizar la calidad. Debido a ello la federación Latinoamericana de Hospitales, la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud, elaboraron un modelo de acreditación, suficientemente flexible a fin de adaptarse a cada una de las regiones (4).

Por ello existe la The Joint Commission (EE.UU.), organización líder a nivel mundial quienes buscan la mejoraría en la calidad de la atención de salud. En la actualidad es la principal entidad acreedora de centros de salud en los Estados Unidos (5).

En el presente tiempo, en el Perú existen diferentes tipos de establecimientos de salud (puestos de salud, centros de salud, hospitales e institutos especializados) estos desarrollan diferentes labores establecidas como: la asistencia, protectora como curativa, de los ciudadanos, por lo que es necesario que brinden un servicio que satisfaga sus expectativas. (6).

Ejemplo de ello es que en Chiclayo en el los centros hospitalarios regional, desde hace un periodo se viene percibiendo un déficit en la productividad del personal experto de enfermería, donde constantemente se perciben ciertas señales de conductas como desinterés, inasistencias, retraso y descuido, en la ejecución de sus funciones baja productividad, déficit de interés en la calidad del trabajo, bajo sentido de pertenencia, ejecutan sus labores con desmotivación, infracciones a la norma técnica de bioseguridad y seguridad hospitalaria, la oficina de calidad, recepciona continuamente reclamos y quejas por parte de los usuarios, quienes reclaman el déficit de atención, el mal trato que percibe el usuario como sus parientes. Estos comportamientos y actitudes suman valor a la insatisfacción del usuario ocasionando que el usuario solicite el libro de reclamos (7).

La satisfacción tiene un significado que se basa en la semejanza entre la percepción de los servicios que ha recibido y expectativas del paciente, fundamentando

que la atención de enfermería debe entender a las personas en su totalidad y no restringirse únicamente a la ejecución de procedimientos (8).

Por ello Esqueda nos refiere que el cuidado del personal de enfermería es indispensable para la satisfacción del usuario, así mismo menciona que las labores de enfermería en el cuidado es la realización de las habilidades del profesional enfermero, para poder lograr las maniobras de ellas y así lograr los resultados deseados de la meta del cliente. Dichas actividades van a estar entregadas entre los cuidados y satisfacción del profesional enfermero (9).

En cuanto a la satisfacción del usuario en los centros hospitalarios públicos es una guía interna entre la percepción y la expectativa y se toma en cuenta como una forma de medida del control del funcionamiento del sistema sanitario en el Perú (10).

Ejemplo de ello es que, la satisfacción del usuario en los centros hospitalarios del Ministerio de salud, según estudios se reconocen como 'desvalorativo', debido a las restricciones de calidad de atención de expuestas mientras el año 2019. Por de ello es que en la zona del servicio de emergencia de adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins de Lima Metropolitana, se pudo lograr obtener del libro de reclamaciones las siguientes cifras entre los meses de mayo a noviembre del año 2019, 109 quejas de las cuales el 23,5% por el inapropiado trato del personal, el 47,7 % fueron presentadas por parientes de los usuarios y el 23% por la dilación en el tiempo de atención (10).

A pesar de la importancia de estas temáticas, aun en los hospitales y centros médicos se presenta niveles muy altos de mala calidad y satisfacción de atención, es por ello que se propone esta investigación para poder responder estas interrogantes, que ayudara a saber en qué momento de la atención se encuentra la molestia del usuario, entender que falencias presenta enfermería en el momento de la atención y que factores influyen en ello, de este modo respondiendo estas dudas se pretende mejorar la mejora de la atención al usuario externo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco?
- ¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco?
- ¿Cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la calidad de atención de enfermería cómo se relaciona con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.

1.3.1. Objetivo específico

- Identificar la relación de la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco.
- Identificar la relación de la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.
- Identificar la relación de la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco

1.4 JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

1.4.1 Teórica

Según Donavediam padre de la calidad de la atención en salud nos dice que para obtener calidad debemos seguir tres pilares básicos que son: resultados de los análisis, procesos de análisis y estructura de análisis, con ello podemos obtener una oscilación de

ganancia y pérdidas esperadas, así podemos examinar el proceso de atención en todas partes.

Es por ello que este estudio utilizó evidencia científica de revistas acreditadas, investigación, doctorados entre otros, que sirvió para estudiar y constatar con los conocimientos teóricos previamente investigados, para la representación de los resultados y la recopilación de datos que se obtuvo de las dos variables calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo.

Los resultados obtenidos de esta investigación fueron provechosos para otras futuras investigaciones, según las limitaciones de cada centro médico y según la población que maneje, pero esta será relevante para aquellos centros que posean idénticos componentes que la población de investigación que integran la sustancia de esta investigación académica.

1.4.2 Metodológica

En él un panorama metodológico, esta investigación fue aplicada y de enfoque cuantitativo, en la cual se aplicó métodos científicos para poder abordar una problemática saliente y poder hallar las respuestas a las grandes dudas que esta arroja a la hora del procedimiento de las actividades administrativas o asistenciales de enfermería.

En tal sentido, esta investigación se pactó por encontrar evidencia científica que aporte conocimientos a la calidad de atención de enfermería y satisfacción de usuario

externo, para la mejora de estas deficiencias que se presenta en la actualidad nacional e internacional.

1.4.3 Práctica

Se conoce que en la enfermera cumple importantes labores en la atención de los pacientes tanto asistencial como administrativas, diariamente las enfermeras están sujetas a diferentes factores laborables y personales que afectan a la atención del usuario hospitalizado y externo de los hospitales nacionales y privados, estos factores se relacionan con la calidad y satisfacción del usuario

El determinante de la investigación se considera de interés para la sociedad, el personal asistencial y personal administrativo debido a que está conectado directamente con la responsabilidad de las instituciones por dedicar una atención de calidad y excelente satisfacción.

Igualmente, este estudio de investigación aporato directamente a poder encontrar medidas que regularicen la calidad de atención de enfermería y medida que regularicen el nivel de satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.

1.5. DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Temporal

El periodo que comprendió este estudio fue de corte transversal, se realizó de mayo a julio del año 2023.

1.5.2 Espacial

Este estudio se elaboró en la provincia de lima Metropolitana, en el policlínico SBC Medic de Barranco. Ubicada en el Jr. Ignacio Mariátegui 157.

1.5.3 Población o unidad de análisis

La población de este estudio estuvo conformada por los usuarios externos del policlínico SBC Medic quienes son atendidos por enfermería en el área de tópico, procedimientos y triaje durante el periodo de mayo a julio del 2023.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

En Jordania en tres hospitales públicos se realizó una investigación para determinar la “Satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería en las unidades de talasemia” se utilizó una muestra a conveniencia de 377 pacientes, con un diseño transversal y descriptivo. Donde se empleó el instrumento de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería" (PQNCQ). Obteniendo un desenlace que para habilidades y competencias de enfermería puntos altos, para información puntaje alto. No obstante, en estructura y disponibilidad revelaron inquietudes (11).

En Argentina ejecuto una tesis sobre la “calidad de atención que ofrece el personal de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el usuario” cuyo objetivo fue describir que capta el usuario sobre la calidad de atención que ofrece la enfermera. Donde obtuvieron como resultado que la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería es medianamente desfavorable con tendencia a malo, sin embargo, otro porcentaje lo considera favorable y medianamente favorable (12).

En Colombia realizaron una investigación de tipo descriptivo y transversal donde el objetivo fue “evaluar la calidad del cuidado enfermero brindado por el profesional”, donde la muestra de población fue de 123 usuarios que fueron captados mediante el muestreo no probabilístico, la calidad fue determinada a través del instrumento Care Q que valora:

accesibilidad, facilidad, explicación, confort, que se anticipa, y mantiene con relaciones de confianza, monitorización y seguimiento. Para la confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach para la comprobación de fiabilidad de la investigación obteniendo un 95% de confiabilidad. La calidad universidad del cuidado de Enfermería observadas por el usuario según las IPS analizadas es regular (62%), con extensas oportunidades de ascender, lo que merece una verificación desde las instituciones de salud, profesionales enfermeros (as) y la academia (13).

En Ecuador en el año 2020 iniciaron una investigación con el objetivo de “evaluar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de consulta externa del HDGA”, usaron una muestra no probabilística de 384 usuarios, en cuanto a la metodología se usó SERVQUAL que se basa en cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, empatía, capacidad de respuesta u tangilidad. Dando como resultados que un 80% de los usuarios manifiesta haber tenido una atención de calidad y satisfacción, sin embargo, aún queda por mejorar el tiempo de espera, limpieza del establecimiento, aseo y presentación del profesional de salud (14).

A nivel nacional:

En Huánuco en el año 2019 se desarrolló una investigación cuya finalidad fue determinar la “calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acude al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano”, fue una investigación descriptiva, prospectiva, transversal y con un diseño correlacional. Con una muestra de 60 familiares, para recopilación de los antecedentes utilizaron dos herramientas: un cuestionario para evaluar la calidad de atención de enfermería y un

instrumento para medir la satisfacción de los familiares, donde obtuvieron que un 75% de los familiares afirmaron que la calidad de atención es buena y un 80% indicaron estar satisfechos por la atención recibida. Pero dando como resultado que en la calidad de atención de enfermería y satisfacción de usuario aún falta mucho para mejorar (15).

En Cusco en el año 2021 se realizó una investigación “calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José”, con una muestra de 70 pacientes donde un 30% de los usuarios manifiestan una mala atención, un 42.9% regular y solo un 27.1% que es buena; en cuanto a la satisfacción un 40% manifiesta que es regular y el 21.4% buena. Los resultados obtenidos a través de la correlación de Rho de Spearman se demostraron que se encontró un vínculo directo entre el matiz tangible de los pacientes que acuden al servicio y la dimensión calidad de atención de enfermería (16).

En Iquitos en el año 2020 ejecutaron una investigación, donde el objetivo fue: determinar la “calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos”, con un diseño descriptivo, método cuantitativo transversal y correlacional; la muestra fue de 336 usuarios, se aplicó 2 instrumentos uno para calidad del cuidado de enfermería y otro para satisfacción del paciente. Dando como resultado un 23.8% insatisfecho, 76.2% satisfecho en cuanto a la satisfacción, el cuanto a la calidad 76.5% calidad buena, 21.1% regular y 2.4% mala. Al relacionar las variables se obtuvo que si existe una relación entre ambas con una correlación de 0.946 alta, un valor de $P=0.000$ y con una significancia del 0.01 (17).

En Lima Metropolitana, se presentó una tesis no experimental de orientación cuantitativa de corte transversal y correlacional en Lima Metropolitana con los siguientes objetivos: "Determinar la vinculación entre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería y sus correspondientes dimensiones con el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía médica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren - Essalud Callao". Se utilizaron dos instrumentos que fueron recogidos con una muestra de 61 usuarios para evaluar el nivel de atención de enfermería y otros de satisfacción del usuario, así como el valor del coeficiente de correlación de Spearman. La conclusión fue que efectivamente las variables se relacionan entre sí (18).

2.2. Bases teóricas

Calidad de atención de enfermería

La calidad se puede definir como un como una adecuación al uso, lo que significa que el servicio o producto ofrecido satisfaga las demandas del usuario, es decir, el producto, se adapte adecuadamente al uso que espera un definido cliente, de acuerdo con las exigencias del cliente, el producto y la forma cómo este se habitúa al uso del cliente (19).

En enfermería la calidad de atención se puede definir como el profesional sanitario que brinda un trato amable con afectuosidad, seguro, confiable, empático y oportuno en el entorno de un modelo. Cabe señalar que la calidad de atención brindada crea en el usuario

un dictamen sobre el cuidado recibido por el profesional de enfermería que trabajan en los centros médicos asistenciales (20).

Según Jean Watson nos cuenta que “la comprensión del paciente es un factor importante para poder brindar una buena atención y es necesario conocer al paciente como miembro de la sociedad, individuo y miembro de familia del cual no se puede cohibir, esto implicada saber que como ser humano tiene necesidades comunes” (21).

Jean Watson en su libro *Cáritas* propone 10 factores de cuidados donde da un lenguaje más extenso para poder entender más a profundidad las dimensiones del proceso de vida de las experiencias humanas (22). Así mismo nos dice que el concepto del cuidado transpersonal se refiere a una relación intersubjetiva, entre la enfermera y el cliente donde ambos se influyen y se influyen mutuamente (23).

Numerosos estudios han fundamentado que la teoría del cuidado humano ayuda a que el cuidado que brinda enfermería sea más eficiente y cociente, y con ello mejorar la calidad de atención de enfermería (24).

Según Donabedian la calidad en atención medica es “la muestra de atención que maximiza el bienestar del paciente, después de tener en consideración el balanceo entre pérdidas y ganancias esperadas, considerando el proceso de atención en todas sus partes” (25). Así mismo Donabedian nos dice que: los valores sociales predominantes que posee cada individuo de acuerdo con su experiencia y crecimiento, tanto familiar, socioculturales, espirituales, materiales, éticos, económicos. Actúan en la percepción y variabilidad de los

resultados (26). Donabedian propone tres dimensiones de la calidad de atención que son la dimensión de aspecto técnico, relaciones interpersonales entre usuario y proveedor y entorno tales dimensiones se expresan de la siguiente manera (27):

- **Dimensión técnico- científico:** en esta dimensión se considera puntos importantes como la seguridad, eficiencia, efectividad e integridad. Con una justificación fundamentada en lo científico de la atención y el cuidado de los usuarios basados en principios éticos (28).
- **Dimensión entorno:** se refiere a todas las instituciones disponen para poder brindar una mejor calidad de atención desde la infraestructura hasta la limpieza, ventilación, privacidad, etc, que abarca la seguridad del usuario.
- **Dimensión humana:** se refiere a todo el personal y el trato hacia el usuario la cual debe ser empático y humanizado.

Satisfacción del usuario

Según Zeithaml, la definición de satisfacción se refiere a la percepción y evaluación del servicio que está recibiendo por parte del cliente o usuario individual, ya sea en términos de si el servicio satisfizo sus necesidades o si la entrega les permitió satisfacer y superar sus propias expectativas (27).

Cuando Wagner y Bear estudiaron la atención que ofrece el profesional de enfermería en relación con la satisfacción del paciente mediante el uso de un marco teórico de la conducta del bienestar del usuario. Estos investigadores catalogaron las peculiaridades de la satisfacción del paciente como control de decisiones, apoyo efectivo, información de salud y competencias profesionales (29).

Por Larson P. la define como la sensación subjetiva de la aprobación de los cuidados que el usuario percibe por parte del profesional, en esta fase el usuario es capaz de percibir la importancia del cuidado en su vida (30). Así el usuario puede sentir cuando los servicios ofrecidos cubren o no sus expectativas.

Una métrica clave para determinar el calibre del servicio al cliente en los servicios de salud es la satisfacción del usuario. Esto es posible medirlo gracias a la herramienta SERVQUAL, que determina objetivamente los niveles de satisfacción de los usuarios en función de la calidad de la atención que brindan los servicios de salud. Ella información obtenida a través de esta herramienta permitirá mejorar la capacidad de respuesta a las solicitudes de las instituciones supervisoras de los servicios de salud (31).

Mediante este aspecto, la satisfacción del paciente dependerá de las siguientes variables (32):

- **Comunicación:** es el medio por el cual se trasmite informa
- ción entre una persona a otra, mediante escritura, señales o habla.

- **Actitud de atención:** es la buena disposición, interés y el deseo por ayudar al usuario y hacerlo de una manera asertiva.
- **Capacidad técnica:** capacidad de ejecutar conocimientos teóricos y prácticos adquiridos en un contexto académico especializado.

Por ello la medida para la satisfacción del usuario atendido en algunos centros de salud con relación a la asistencia recibida del profesional de enfermería requiere la existencia de herramientas y habilidades como:

- **Intelectual:** accionar fundamentado en un pensamiento crítico y creativo para un desempeño adecuado del cuidado.
- **Social:** trato con sensibilidad humanizado que se brinda para la complacencia de la atención.
- **Habilidad técnica:** actividades con base científica, que brinda autonomía a la enfermera que fortalece las actividades técnicas (33).

Por eso se puede concluir que la satisfacción o insatisfacción de un consumidor se toma muy en cuenta cuando se mide la calidad de atención, pudiendo medir así la calidad de atención de un profesional y centro de salud. No obstante, en el Perú predomina un

acumulo de usuarios que tiene ciertas patologías y solo disponen de una lengua nativa, esto se relaciona con una insatisfacción mayor en el sector de salud (34).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo.

Hipótesis nula

Ho No existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y Satisfacción del usuario externo.

2.3.2 Hipótesis específicas

HE1 Existe relación significativa entre la dimensión calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo.

HE2 Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

HE3 Existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de la investigación

El método de esta investigación fue hipotético deductivo, debido a que se respaldan o cuestionan con una metodología deductiva (35).

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, debido a que usaremos instrumentos de medición numérica para poder responder las hipótesis (36).

3.3 Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, debido a que con los resultados obtenidos por esta investigación se utilizara para el beneficio de las instituciones y sociedad (35)

3.4 Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación fue de tipo no experimental correlacional con un corte transversal, por lo que las variables son visualizadas en cómo se realizan en la realidad cotidiana; correlacional por lo que la disposición del estudio es demostrar con convicciones estadísticas como las dos variables están relacionadas; transversal debido a que los datos fueron recolectados en un solo lugar o momento (37).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población:

La población del estudio estuvo conformada por 1244 mensual Usuarios externos que asisten a atender a triaje, sala de procedimientos o tópico en el Policlínico SBC Medic de Barranco durante el periodo de mayo a julio del 2023.

Muestra:

Dado que la población fue abordable se consideró a todos los usuarios que hicieron uso de los servicios ya mencionados.

Para ello se empleó una fórmula:

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

$$n = \frac{(1244) \times (1.96)^2 \times (0.5) \times (0.5)}{(1244-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = 347.705$$

La muestra total estará constituida por 348 usuarios.

Muestreo:

La técnica de muestreo a utilizar fue no probabilístico y se utilizó las unidades por convicción o de forma intencional.

Criterios de inclusión

- Usuarios que se atendieron en el policlínico en mención entre las edades de 18 a más.
- Usuarios que aceptaron ser encuestados y participar de la investigación.
- Usuarios que firmaron el consentimiento informado
- Usuarios que acudieron a triaje de consultorios externos.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no pasaron por triaje, procedimientos y tópico de enfermería en el policlínico SBC Medic de Barranco de mayo a julio del 2023.
- Usuarios que no desearon ser encuestados
- Usuarios que no firmaron el consentimiento informado de participación.

3.6 variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de atención de enfermería	La Organización Mundial de Salud (OMS), nos indica que la calidad de la atención es el nivel en que los servicios de salud usan para las personas y las poblaciones. Se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal	Conjunto de servicios recibidos por el usuario que acude al Policlínico SBC Medic que complementa la atención sanitaria óptima. En el cuestionario esta se divide en 3 dimensiones las cuales están clasificadas en 5,4,3,2 y 1 relacionadas con la escala de siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.	Técnica	Desempeño Competencia Eficacia	1,2,3,4 5,6,7,8 9 -10	Ordinal	Baja (26-60 puntos) Media (61-95 puntos) Alta (96-130 puntos)
			Entorno	Orden Señalización Comodidad	11,12 13,14 15,16,17,18 19,20		
			Humana interpersonal	Confianza Amabilidad Empatía	21,22 23,24,25,26		
	La satisfacción su concepto se basa en la desigualdad entre las perspectivas del	Reacción de los usuarios del policlínico SBC Medic que involucra	Actitud de atención	Cortesía Compresión Interés frente al requerimiento	1-3 4-6 7-9		Bajo 26-60

Satisfacción del usuario externo	paciente y la opinión sobre los servicios que ha recibido. Considerando que la atención de enfermería debe comprender a las personas en su totalidad y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos.	la comunicación, actitud de atención y capacidad técnica. Esta reacción está registrada en un cuestionario de tres dimensiones siguiendo el criterio de 1,2,3,4 y 5 y que se relacionan a la escala totalmente desacuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, en desacuerdo respectivamente.	Comunicación	Claridad de información Asertividad	10-15 16-19	Ordinal	Medio 61-95 Alto 96-130
			Capacidad técnica	Habilidades Conocimiento Destreza	20-22 23,24 25,26		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Para esta investigación el método que se utilizó para la toma de recopilación de información de las variables, satisfacción del usuario externo y calidad de atención de enfermería, se usara la encuesta que tiene como propósito constituir una relación directa con los usuarios que se consideran fuentes directas de recolección de datos.

Esta encuesta estuvo estructurada por cinco aspectos: propósito, datos laborales, instrucciones, datos demográficos y la ejecución de instrumentos. Con una escala y cuestionario, que recaudaran la información que perciben los usuarios de las enfermeras. Este cuestionario se realizará en un lapso máximo de 10 – 25 minutos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Cuestionario calidad de atención de enfermería

La encuesta estaba compuesta por 26 ítems que se divide en:

- Técnico del 1 al 10
- Funcional del 11 al 20
- Humano interpersonal del 21 al 26.

Escala:

- Ordinal tipo Likert

Niveles y rango:

- Calidad baja (26 – 60 puntos)

- Calidad media (61 – 95 puntos)
- Calidad alta (96 -130 puntos)

Cuestionario satisfacción del usuario

El instrumento de satisfacción del usuario fue realizado también por Gamarra J en Lima cuya aplicación es autoadministración que se realiza en 10 minutos aproximadamente su llenado, cuyas dimensiones son:

- Actitud de la atención (1 – 9 ítems)
- Comunicación (10 – 19 ítems)
- Capacidad técnica (20 -26 ítems)

Con una escala ordinal tipo Likert cuyos niveles y rangos son: calidad baja de 26 a 60 puntos, calidad media de 61 a 95 puntos y calidad alta de 96 a 130 puntos (38).

3.7.3. Validación

La validez según autores como Pedrosa argumenta que la validez de contenido es una condición indispensable para representar los resultados de los instrumentos, debido a que permitirá valorar si el instrumento incluye todas las dimensiones que construyen la variable a evaluar (39). También se define como la calidad de evidencia y la teoría que respaldan las explicaciones de los puntajes de un instrumento o prueba de medición para la utilización propuesta (40).

Este cuestionario fue creado por Gamarra J y validado por Mag. Giannina Ventosilla Yupanqui, Mag. César Mescua Figueroa y el Dr. Raúl Delgado Arenas, se le considero aplicable con un 77% en promedio (39).

3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad es un medio por el cual los equipos de investigación deben verificar los cuestionarios o test que aplican en sus investigaciones o estudios, los cuales deben cumplir con los estándares de fiabilidad y validez que la asociación científica estima adecuada tanto para el ámbito de investigación como para la habilidad aplicada (41).

Según Gamarra el instrumento 1 tiene una confiabilidad de 0.997, entretanto el instrumento 2 obtuvo un coeficiente de 0.971. Por lo tanto, es posible afirmar que ambas herramientas tienen una confiabilidad muy alta (39).

Al aplicar Alfa de Cronbach a la población de este estudio se obtuvo del instrumento 1 una confiabilidad de 0.964, en el instrumento 2 una confiabilidad de 0.94. Por ello podemos afirmar que ambas herramientas en este estudio son altamente confiables.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Autorización y coordinación previa para la recolección de datos

Se ejecutaron con todos los trámites y gestiones para la autorización con las autoridades del policlínico SBC Medic de Barranco y se organizó con el personal enfermero para establecer en que fechas se ejecutara el llenado de las encuestas.

Aplicación del instrumento de recolección de datos

La aplicación del instrumento para la recopilación de datos fue en los meses de junio y julio del actual año, se ejecutaron los días en los que el policlínico tenga alta afluencia de usuarios, la encuesta se ejecutó a cada usuario que acepte participar, se les explicó los objetivos del estudio para que con este conocimiento pueda llenar el consentimiento informado y así participar de esta investigación, se tomó unos 10 a 20 minutos y al culminar el estudio en campo, se comenzó a examinar cada una de las encuestas ejecutadas para poder examinar su argumento y agrupamiento respectivo.

Plan de análisis

Los documentos reunidos fueron adjuntados en un formato de tablas y cuadros Excel, posteriormente toda esta información seleccionada se manejó en el programa estadístico SPSS. Para el análisis estadístico se utilizó Rho de Spearman, las cuales nos lanzaron el tipo de nexo que existe entre las variables.

3.9 Aspectos éticos

La ética en investigación se define como una posterioridad de la ética personal debido a que está sumido sobre cómo reaccionan estos principios se asemejan de la conducta moral

del ser humano (42). Por ello se ocupa del equilibrio de los siguientes valores, respetando la justicia, personales y la moral y valores sociales que se debe (43).

Principio de autonomía

En el principio de autonomía se asignó rigurosamente en este estudio, al encuestar el usuario externo, se respetó sus elecciones y opción de independiente participación en el estudio. Así mismo se les explico los detalles del estudio y se solicitara el llenado de la autorización del consentimiento informado para que su colaboración sea apta y regular al estudio.

Principio de beneficencia

A usuarios se les explico sobre los beneficios colaterales que se obtuvo con los datos obtenidos del proyecto investigado. Al definir la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario, lo que nos permitirá mejorar y adquirir nuevos conocimientos para mejores atenciones para el usuario.

Principio de no maleficencia

Se justificó a cada uno de los usuarios que asisten al policlínico SBC Medic que la información que nos brinden al llenar las encuestas en esta investigación no implicara ni un peligro para su salud o robo de integridad de datos personales.

Principio de justicia

Los usuarios encuestados fueron tratados con empatía y respeto, también se los trato con equidad e igualdad a todos, sin diferencias ni referencias.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis datos demográficos

Tabla 1. Características generales de los usuarios externos del policlínico SBC Medic de Barranco 2023.

CARACTERISTICAS GENERALES	TOTAL	
	N	%
EDADES		
18 -27	39	11.21%
28 -37	88	25.29%
38 - 47	56	16.09%
48 - 57	41	11.78%
58 - 67	52	14.94%
68 - 77	55	15.80%
78 - 87	16	4.60%
88 -97	1	0.29%
TOTAL	348	100.00%
SEXO	N	%
Femenino	208	59.77%
Masculino	140	40.23%
TOTAL	348	100.00%

Fuente: Elaboración propia del investigador

En la tabla 1 podemos observar que según los datos demográficos de los encuestados del policlínico SBC Medic predominó la edad entre 28 – 37 años con un 25.29%, así mismo podemos apreciar que la mayoría de encuestados fueron del sexo femenino con un total de 208 haciendo un 59.77% , mientras que del sexo masculino participaron 140 con un promedio de 40.23% del 100%.

4.1.2. Análisis bivariado

Tabla 2. Relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.

		SATISFACCION DEL USUARIO			P-VALOR	
		ALTO	MEDIO	TOTAL		
CALIDAD DE ATENCION	MEDIO	Recuento	89	93	182	P=0.000
		% del total	25.6%	26.7%	52.3%	
	ALTO	Recuento	72	94	166	
		% del total	20.7%	27.0%	47.7%	
Total		Recuento	161	187	348	
		% del total	46.3%	53.7%	100.0%	

En la tabla 2 se observa que existe una correlación estadísticamente significativa entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de los cuidados de enfermería (P=0,000). Además, que del 100% de los usuarios externos encuestados el 52.3% estuvo medianamente satisfecho y el 47.7% estuvo satisfecho.

Tabla 3. Relación entre la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco.

		SATISFACCION DEL USUARIO			P-VALOR	
		ALTO	MEDIO			
TECNICO CIENTIFICO	MEDIO	Recuento	96	97	193	P=0.014
		% del total	27.6%	27.9%	55.5%	
	ALTO	Recuento	65	90	155	
		% del total	18.7%	25.9%	44.5%	
Total		Recuento	161	187	348	
		% del total	46.3%	53.7%	100.0%	

En la tabla 3. se observó que entre la dimensión técnico científico y satisfacción del usuario externo hay una significancia de $P=0.014$. Además que del 100% de los usuarios encuestados el 55.5% estuvo mediamente satisfecho y el 44.5% estuvo satisfecho.

Tabla 4. Relación entre la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.

		SATISFACCION DEL USUARIO			P-VALOR
		ALTO	MEDIO		
FUNCIONAL ENTORNO	MEDIO	Recuento	92	103	195
		% del total	26.4%	29.6%	56.0%
	ALTO	Recuento	69	84	153
		% del total	19.8%	24.1%	44.0%
Total		Recuento	161	187	348
		% del total	46.3%	53.7%	100.0%

En la tabla 4 Se observa una relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo ($P= 0.000$). Además que del 100% de los usuarios encuestados el 56% estuvo mediamente satisfecho y el 44% estuvieron satisfechos.

Tabla 5. Relación entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.

		SATISFACCION DEL USUARIO			P-VALOR
		ALTO	MEDIO		
INTERPERSONAL HUMANO	MEDIO	Recuento	96	109	205
		% del total	27.6%	31.3%	58.9%
	ALTO	Recuento	65	78	143
		% del total	18.7%	22.4%	41.1%
					P=0.002
Total		Recuento	161	187	348
		% del total	46.3%	53.7%	100.0%

En la tabla 5 reveló los siguientes resultados entre la dimensión interpersonal humano y la satisfacción del usuario externo hay una significancia de $P=0,002$. Además, que del 100% de los usuarios encuestados el 58.9% estuvo mediamente satisfecho y el 41.1% estuvo satisfecho.

4.1.3. Prueba de hipótesis

Tabla 6. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.353	348	0.000
Satisfacción del usuario externo	0.360	348	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Respecto a la tabla 6, según la prueba de Kolmogorov-Smirnova se puede evidenciar que la relación entre calidad de atención y satisfacción del paciente con sus respectivas dimensiones son inferiores a 0.05; por lo cual podemos decir que no pertenece a una distribución normal. Por ello se usó Rho de Spearman para correlacionar ambas variables.

Prueba de hipótesis general

Tabla 7. Correlación de las variables Calidad de atención y satisfacción del paciente

	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Calidad de atención - Satisfacción del usuario externo	0.055	0.000	348

El valor encontrado fue de 0.000 y es menor al valor alfa. Por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) al 99% de confianza. Como resultado, se confirmó que la calidad de atención de enfermería están correlacionadas positivamente de forma significativa pero extremadamente significativa ($Rho=0,055$).

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 8. Correlación entre la dimensión técnico – científica y satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión técnico científico	0.078	0.014	348

El valor encontrado fue de 0.014 y es menor al valor alfa. Por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0), al 99% de confianza. Se confirmó que la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario externo presentan una correlación positiva general pero significativa ($Rho=0,078$).

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 9. Correlación entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión entorno	0.021	0.000	348

El valor encontrado fue de 0.000 y es menor al valor alfa. Por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0), al 99% de confianza. Por lo que se afirmó que la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo se relaciona de forma positiva media ($Rho=0.021$).

Tabla 10. Correlación entre dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario.

	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Dimensión interpersonal humano	0.014	0.002	348

El valor descubierto fue de 0.002 y es menor al valor alfa. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0). Al 99% de confianza, Por lo tanto, se confirma que la calidad de atención de enfermería está positivamente asociada a la satisfacción del usuario externo de forma media ($Rho=0,014$) pero muy significativa.

4.1.3 Discusión de resultados

Según la hipótesis general, existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en 348 asistentes al policlínico SBC Medic de Barranco. En este capítulo de resultados se demuestra que existe una correlación positiva media considerable ($\rho = 0.055$) entre las variables con una significancia de $P = 0,000$. Por ello se concluye que las dos variables están considerablemente correlacionadas, significa que, a mayor calidad de atención, aumentará la satisfacción del usuario, siendo un fenómeno cuya intensidad será moderada con un 99% de confianza. El hallazgo en mención coincide con los de la autora Villar (38) en el centro de salud de Huayrona con una muestra de 165 usuarios, demostró que existe una correlación $\rho = 0.483$ que es una correlación positiva entre sus variables calidad de atención y satisfacción del usuario externo.

Esta similitud es comprensible debido a que si se tiene en cuenta que unos de los indicadores de la calidad del usuario de un servicio es la satisfacción. Esto quiere decir que si el usuario recibe un trato seguro, confiable y empático, decepcionará un trato positivo entre lo se le ofreció y lo que recibió (20). Jean Waston (22) sostiene que el cuidado transpersonal es una relación intersubjetiva, entre la enfermera y el cliente donde ambos influyen y se influyen mutuamente.

De acuerdo con la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre la dimensión técnica de calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en 348 asistentes al policlínico SBC Medic de Barranco. Se demuestra se existe una correlación positiva fuerte ($\rho = 0.078$). Esto significa que a mayor calidad de atención mayor será la

satisfacción del usuario en la dimensión técnico-científica, con un fenómeno baja con una 99% de confianza con una significancia de $P=0.014$ por lo que se rechaza la hipótesis nula. Este hallazgo coincide con Gonzales y Ríos (12) quienes en Cuzco con una población de 60 quienes obtuvieron una $P=0.05$ con lo cual rechazan la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna en el cruce de la dimensión técnico científico con la variable satisfacción del usuario externo.

Los resultados expuestos coinciden con otras investigaciones presentadas que han sido motivo de abordajes conceptuales y teóricos. De hecho, la satisfacción se refiere a la percepción y evaluación del servicio que está recibiendo por parte del cliente o usuario individual (28). Wagner y Bear quienes relacionaron la atención del profesional de enfermería con la satisfacción mediante el marco teórico de la conducta del usuario, estos catalogaron la satisfacción del paciente como control apoyo efectivo, información de salud y competencias profesionales.

De acuerdo con la hipótesis específica 2, relación significativa entre la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo en 348 asistentes policlínico SBC Medic de Barranco. Se demuestra que existe una correlación positiva media ($\rho = 0.021$) entre las variables, esto significa que, a mayor calidad de atención, será mayor la satisfacción del usuario en la dimensión entorno, siendo un fenómeno cuya intensidad será baja con un 99% de confianza con una significancia de $p=0.000$. Estos datos coinciden con Torres (16) con su estudio realizado en Cuzco con una muestra de 70 paciente donde entre la dimensión seguridad (entorno) y satisfacción del usuario obtuvieron un $\rho= 0.662$ y un valor

$p=0.000$ por lo que demostraron la relación entre estas dos variables y rechazaron la hipótesis nula.

Como la mayoría de los investigadores concuerdan que la dimensión entorno se describe desde la infraestructura hasta la limpieza, ventilación, privacidad, etc. Como dice Donabedian: los valores sociales predominantes que posee cada individuo de acuerdo con su experiencia y desarrollo, tanto familiar, socioculturales, personales, espirituales, materiales, económicos, éticos. Influyen en la percepción y variabilidad de los resultados (26). Entonces se dice que; si no se cuenta con materiales óptimas la probabilidad de obtener un nivel de satisfacción adecuado es casi nula, más aún si se trata de atención en el sector salud.

De acuerdo con la hipótesis 3, De acuerdo Policlínico SBC Medic. Se demuestra que existe correlación positiva media ($\rho=0$, con la hipótesis específica 3, relación significativa entre calidad de atención de enfermería y la dimensión humana interpersonal de la satisfacción del usuario externo en 348 asistentes al 014) entre esas variables. Esto significa que, a mayor calidad de atención, será mayor la satisfacción del usuario en la dimensión humana interpersonal, siendo un fenómeno cuya intensidad será moderada con un 99% de confianza.

No se han encontrado estudios que hayan realizado el mismo análisis, por lo cual no hay información estadística con la cual contrastar los resultados de la dimensión humana interpersonal y satisfacción del usuario, dando la posibilidad de ampliar la temática de investigación para futuros estudios, mejorar y aplicar esta dimensión en la calidad de atención de enfermería.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera: Se ha encontrado que el Policlínico SBC Medic de Barranco 2023 tiene una asociación positiva importante ($\rho = 0,55$) entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo.

Segunda: Se ha encontrado que la dimensión técnico-científica y la satisfacción del usuario externo del Policlínico SBC Medic de Barranco 2023. Tienen una fuerte correlación positiva ($\rho = 0,078$).

Tercera: Se ha encontrado que la dimensión ambiente del Policlínico SBC Medic de Barranco 2023 y la felicidad del usuario externo tienen una asociación positiva promedio ($\rho = 0.021$).

Cuarta: Se ha encontrado que la satisfacción del usuario externo del Policlínico SBC Medic de Barranco 2023 y la dimensión humana interpersonal tienen una asociación positiva promedio ($\rho = 0.014$).

5.2 Recomendaciones:

- Se recomienda al personal de enfermería del policlínico SBC Medic de Barranco mejorar la predisposición para brindar confianza, seguridad y ayuda a los usuarios que acuden al policlínico.
- Educar y orientar a los usuarios que acuden al policlínico para un óptimo cuidado de salud en su casa.
- Se recomienda al policlínico realizar talleres y sesiones educativas sobre habilidades blandas u otros temas de interés para la mejora en la calidad de atención.
- Para aumentar su capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios, se aconseja que amplíen sus competencias profesionales.

Bibliografía:

1. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD [Internet]; 9 de mayo de 2023. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. ORGANIZACION MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) [Internet]; 9 de mayo de 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Alade O, Emmanuel A, Olufemi O, Oyeyemi O, Adenike O. Quality of emergency nursing care in two tertiary healthcare settings in a developing Sub-Saharan African Country. Afr J Emerg Med. 2020;10(1):2-4. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7723905/>
4. De Posgrado E. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO [Internet]. Edu.pe. [citado el 11 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco tesis posgrado 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3544/Chumpitaz%20Carrasco%20tesis%20posgrado%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
5. Orellana Vicuña DA. INSTITUTO NACIONAL CARDIOVASCULAR [Internet]; 11 de febrero de 2023. Disponible en: <http://portal.essalud.gob.pe/incor/acreditacion.html>
6. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado [Internet]; 1 de abril de 2023. Disponible en: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
7. Salazar Saldaña RD. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSAs - Cajamarca [Internet]; 19 de enero de 2019. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Arcentales L, Carina G, Isabel Cristina C, Ramírez C, Andrés Alexis GG. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch Venez Farmacol Ter. 2021;40(3):213. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/55969712002.pdf>
9. García Hernández M. D, Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco.. Horizonte

- Sanitario [Internet]. 2008;7(3):20-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845130003>
10. Cordova-Buiza Franklin, Tapara-Sinti Jennyfer, Gallardo-Tello Nancy E. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM (Ed. impresa) [Internet]. 2021 [citado 2023 Dic 23]; 24(5): 277-277. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277&lng=es. Epub 15-Nov-2021. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>.
 11. Al-Awamreh K, Sulimán M. National Library of Medicine National Center for Biotechnology Information [Internet]. Satisfacción de los pacientes con la calidad de los cuidados de enfermería en las unidades de talasemia; 7 de mayo de 2019. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31113547/>.
 12. Burnet JF. Repositorio Digital Institucional Universidad Nacional del Comahue [Internet]. CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO; 6 de agosto de 2020. Disponible en: <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15966>
 13. Amed Salazar EJ, Villareal Amaris G, Alvis Tous CC. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Rev. cienc. cuidad. 2019; 16(2):108-119. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615/1507>
 14. Carolina del Pilar JJ, Geovanna Vaneza FN, Rosa Gabriela FM. Digital Publisher [Internet]. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato); 13 de octubre de 2020. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324
 15. Gonzales Nazario Carmen Z., Rios Cieza Roger A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de uci del hospital regional Hermilio Valdizan Medrano [título segunda especialidad en enfermería en cuidados intensivos]. Huánuco: universidad nacional Hermilio Valdizán; 2019. 73 p. Disponible en : https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4710/2EN.CIA01_3G68.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 16. Torres Sanchez MJ. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL SERVICIO DE

HOSPITALIZACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JOSÉ, CUSCO – 2021 [Internet]; 16 de agosto de 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/1168>

17. Alvan Mori GC, Quiroz Murrieta LL. CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL APOYO IQUITOS - 2020 [Internet]; 15 de junio de 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1332/GLADYS%20CONSU ELO%20ALVÁN%20MORI%20Y%20LARRY%20LIONEL%20QUIROZ%20M URRIETA%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Cespedes Ayala ME, levano Felipa EZ. “PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN – ESSALUD. CALLAO. 2020 [Internet]; 11 de septiembre de 2020. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA- CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. Revista Empresarial, 13(2), 1.
20. Leyva huancaya GM, Pacheco Collantes KA. Repositorio Uroosevelt [Internet]. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PADRES DEL RECIÉN NACIDO EN EL HOSPITAL VENTANILLA – 2021; 26 de junio de 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/492?show=full>
21. Rivera Castañeda LM. Repositorio ucv [Internet]. Satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Valencia Contrera MA, Melita Rodríguez A. Revista de Ciencias Sociales [Internet]. Vista de Reflexión de la humanización de la atención: teoría de Jean Watson y propuesta de su aplicación; 27 de septiembre de 2021 [consultado el 13 de

- junio de 2023]. Disponible en:
<https://rcs.uv.cl/index.php/Benessere/article/view/3037/2910>
23. Evangelista, CB, Lopes, ME, Nobrega, MM, Vasconcelos, MF, & Viana, AC (2020). Un análisis de la teoría de Jean Watson según el modelo de Chinn y Kramer. *Revista de Referencia de Enfermería*, 5(4), e20045. doi: 10.12707/RV20045. Disponible en:
<https://www.proquest.com/openview/0e6ef5858bc6c80509fddf01c5fead90/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2042208>
24. Garcia santos M. Repositorio uladech [Internet]. CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN EN EL USUARIO DEL SERVICIO DE CIRUGÍA. HOSPITAL II JORGE REATEGUI DELGADO_ ESSALUD_ PIURA, 2022; 9 de septiembre de 2022. Disponible en:
http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29003/CUIDADO_DE_ENFERMERIA_CALIDAD_GARCIA_SANTOS_MERCEDES.pdf?sequence=1&isAllowed=y
25. Carolina del Pilar JJ, Geovanna Vaneza FN, Rosa Gabriela FM. Digital Publisher [Internet]. Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato); 13 de octubre de 2020. Disponible en: https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/324
26. López Ramírez Edith, Sifuentes Valenzuela María Cristina, Rodríguez Rebeca Lucero, Aguilar Sonia Lilia, Perea González Gloria Patricia. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos soc. conoc.* [revista en la Internet]. 2021 Dic [citado 2023 Jul 11] ; 9(23): e2377710. Disponible en:
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003&lng=es)
27. Gonzales Nazario CZ, Rios Cieza RA. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4710/2EN.CIA013G68.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Internet]. “CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS FAMILIARES DE PACIENTES QUE ACUDEN AL SERVICIO DE UCI DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO; 2019. Disponible en:
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/4710/2EN.CIA013G68.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

28. Dimensiones de calidad para las clínicas de heridas en Colombia a partir de la visión teórica de Avedis Donabedian, 2020. (2021, 20 de enero). bvsalud.org. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/11/1343790/795098512021.pdf>
29. HYNg J, HKLuk B. Scienca direct [Internet]. Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context; 4 de abril de 2019. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0738399118310048>
30. Ortega Loza, G. A., Rojas Vela, J. J., & Vargas Barrantes, B. (2019). NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN UN SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL. Repositorio Institucional. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6367/Nivel_OrtegaLoza_Guissel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Richard J. Febres-Ramos, Miguel R. Mercado-Rey. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital daniel alcides carrión, Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020; 20(3):397-403. DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123. Disponible en <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
32. Coveñas Chiroque DA. DSpace Home [Internet]. NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA SEGÚN PERCEPCIÓN DE PACIENTES AL ALTA DE LOS SERVICIOS DE CIRUGÍA Y MEDICINA DEL HOSPITAL DE LA AMISTAD PERÚ – COREA SANTA ROSA II – 2, FEBRERO 2019; 2019. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1729/ENF-COV-CHI-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
33. BARREZUETA ÁLVAREZ, N. G. (2019, 30 de julio). CALIDAD DE ATENCIÓN EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL GENERAL DEL NORTE DE GUAYAQUIL-LOS CEIBOS. UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13227>
34. ANDRADE CANO, K. A. (2022). CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA COVID 19 DE UN HOSPITAL DEL MINSA, 2021 QUALITY OF NURSING CARE AND LEVEL OF SATISFACTION OF USERS ATTENDED AT THE COVID 19 EMERGENCY SERVICE OF A MINSA HOSPITAL, 2021. Repositorio Institucional. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/13331/Calidad_AndradeCano_Katheryne.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Villanueva Couoh, F. J. (s.f.). Metodología de la Investigación. Book Mart. Disponible en [:http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
36. Arias Gonzales, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION. Enfoques Consulting EIRL. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
37. Plaza Zambrano P, Bermeo Toledo C, Moreira Menendez M. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. bc [Internet]. 28 de enero de 2020 [citado 22 de mayo de 2023]; Disponible en: <https://colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
38. Villar Carhuavilca ME. Repositorio Uwiener [Internet]. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022; 4 de noviembre de 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7605/T061_7287_4751_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
39. Medina Parra RI. Consejo Nacional de Ciencias y Tecnología [Internet]. VALIDEZ DE CONTENIDO DE UN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE DERECHOS HUMANOS EN MÉXICO; 26 de septiembre de 2020. Disponible en: <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/sociales/article/view/43981/44142>
40. Medina-Díaz, M. del R., & Verdejo-Carrión, A. (2020). Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. *Alteridad*, 15(2), 270-28. Disponible en: <https://doi.org/10.17163/alt.v15n2.2020.10>
41. Rodríguez-Rodríguez, J., y Reguant-Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. Disponible en: <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
42. Inguillay Gagnay LK, Tercero Chicaiza SL, López Aguirre J. Imaginario Social [Internet]. Ética en la investigación científica; 11 de octubre de 2019. Disponible en: <http://www.revista-imaginariosocial.com/index.php/es/article/view/10/19>

43. Cedeño Agudelo CM, Rodriguez Rodriguez JA. Investigación Académica [Internet]. Vista de La Ética y los Campos de Aplicación dentro de la Investigación; 30 de junio de 2020. Disponible en: <http://investigacionacademica.com/index.php/revista/article/view/22/33>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACION DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLINICO SBC MEDIC DE BARRANCO

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Técnico – científica. - Entorno. - Humana interpersonal. <p>Variable 2</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actitud de atención. - Comunicación. - Capacidad técnica. 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Investigación aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Método hipotético deductivo. - Diseño experimental correlacional.
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cómo la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Identificar la relación de la dimensión técnica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic de Barranco.</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la dimensión calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo.</p>		<p>Población y muestra</p> <p>Población: 1244 usuario.</p> <p>Muestra: 348 usuarios</p>
<p>¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del</p>	<p>Identificar la relación de la dimensión entorno de la calidad de atención con la satisfacción del</p>	<p>Existe relación significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención y</p>		

usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco?	usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.	satisfacción del usuario externo.
¿Cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco?	Identificar la relación de la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención con la satisfacción del usuario externo del policlínico SBC Medic de Barranco.	Existe relación significativa entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Anexo 2: Instrumentos

Calidad de atención

Para determinar calidad de atención

Título de la investigación: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic Barranco 2023”

Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC medic de Barranco” para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la calidad de atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el puesto de salud, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como Ud. haya sido atendido servirá para la mejora de la atención, esta información es completamente confidencial y anónima.

1= NUNCA: cuando nunca se realiza esa actividad

2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces

3= A VECES: Cuando las actividades lo observan frecuentemente.

4= CASI SIEMPRE: Cuando las actividades se observan seguidas.

5= SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre.

N°	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	Técnico científico					
1	Mostro interés el enfermero durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.					
3	La enfermera usa protección personal durante su atención.					
4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.					
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera (o).					
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes,					
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego a consultorio.					
	Funcional – entorno					
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida.					
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas.					
14	La señalización en el puesto de salud esta visible.					
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas					
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado					

17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada.					
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.					
19	El área de atención se encuentra limpio.					
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.					
	Interpersonal humano					
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza					
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
23	La información dada por el enfermero fue clara					
24	El enfermero comprende amablemente su salud					
25	El enfermero (a) lo ayudo durante su atención.					
26	Se le brindo información verdadera y oportuna					

Gracias por su colaboración

Satisfacción del paciente

Para determinar la satisfacción

Título de la investigación: “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC Medic Barranco 2023”

Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo en el policlínico SBC medic de Barranco” para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en dicho Puesto de Salud, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) según como Ud. haya percibido la atención y como se encuentre en el nivel de satisfacción, es de carácter anónimo y servirá para la mejora de la atención.

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

2= EN DESACUERDO (D)

3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (N.D.A), (N.E.D)

4= DE ACUERDO (A)

5= TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

N°	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		T/D	E/D	NDA/ NED	D/A	T/A
	Actitud de atención					
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.					
2	El enfermero (a) lo llamo por su nombre.					

3	El enfermero (o) le pregunto el motivo de atención.					
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.					
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes.					
7	La enfermera (o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.					
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio.					
9	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención.					
	Comunicación					
10	La enfermera le explico sobre los efectos probables del procedimiento a seguir en casa.					
11	La enfermera le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.					
12	La enfermera (a) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa.					
13	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.					
14	La enfermera se mostró amable durante su atención.					
15	La enfermera (o) hizo uso de afiches, rotafolios, figuras para explicarles y resolver sus dudas.					
16	La enfermera (o) mostro respeto durante su atención.					
17	Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva.					
18	El enfermero le inspiro confianza durante su atención.					
19	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a).					
	Capacidad técnica					
20	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo.					
21	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención.					
22	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.					

23	Logro obtener la información esperada del enfermero (a).					
24	El enfermero (a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.					
25	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.					
26	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.					

ANEXO 3: Tabla descriptiva

Tabla 11. Frecuencia de la variable calidad de atención de enfermería y sus dimensiones técnico – científica, entorno y humana interpersonal.

	Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%
<i>Calidad de atención</i>	186	52,3%	166	47,7	348	100,0%
Técnico - científico	193	55,5%	155	44,5%	348	100,0%
Entorno	195	56,0%	153	44,0%	348	100,0%
Humana interpersonal	205	58,9%	143	41,1%	348	100,0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11 se puede apreciar que el nivel de prevalencia ha sido regular con un 52,3%, seguido del nivel bueno con un 47,7%. Si realizamos la lectura por dimensiones de la variable podemos observar que la tendencia se repite en las tres dimensiones: técnico científico 55,5%, entorno con 56% y humana interpersonal con 58,9%.

Tabla 12. Frecuencia de la variable satisfacción del usuario externo.

	Bajo satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Satisfacción del usuario			161	46,3%	187	53,7%	348	100,0%
Actitud de atención	4	1,1%	189	54,3%	155	44,5%	348	100,0%
Comunicación			195	56,0%	153	44,0%	348	100,0%
Capacidad técnica			189	54,3%	159	45,7%	348	100,0%

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12 se observa una mayor prevalencia en satisfecho con un 53,7%, seguido de poco satisfecho con un 46,3%. Mientras que en las dimensiones predominó poco satisfecho con los siguientes porcentajes: actitud de atención con un 54,3%, comunicación con 56% y capacidad técnica con un 54,3%, seguido de satisfecho con 44,4% en actitud de atención, 44% en comunicación y 45,7% en capacidad técnica.

ANEXO 4: Carta de Solicitud de autorización del centro



Lima, 15 de junio 2023

CARTA Nº 076-06-23/2023/DFCS/UPNW

Rosa Herminia Valderrama Guillen
Policlinico SBC Medic
De mi mayor consideración:

Mediante la presente le expreso el saludo institucional y el mío propio y al mismo tiempo presentarle al estudiante: Ana Nicole Peña Meza, bachiller de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de esta casa de estudios, quien solicita efectuar la recolección de datos para su proyecto de investigación titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLÍNICO SBC MEDIC DE BARRANCO - 2023”**
Agradecido por su gentil atención a lo solicitado le manifiesto mi especial estima y consideración personal.

Atentamente,

DRA. SUSAN HAYDEE GONZÁLES SALDAÑA
Directora
Escuela Académica Profesional de Enfermería
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 5: Carta de autorización del Policlínico



AUTORIZACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

Gerente general del Policlínico SBC Medic de Barranco, accede a la solicitud y otorga:

La autorización a la estudiante Ana Nicole Peña Meza, bachiller de la escuela de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Norbert Wiener, para poder realizar la recolección de datos para el desarrollo de su trabajo Académico "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO EN EL POLICLINICO SBC MEDIC DE BARRANCO"

La informacion que se recoja será confidencial y no se usara para ningún propósito fuera de esta investigación.

Sin otra particularidad me despido de Ud.

Lima, 12 de junio del 2023

Gerente General

Rosa Herminia Valderrama Guillen

REGISTRO MEDICO CAMBIARICO DEL PERU S.A.S.
CENTRO MEDICO
SBC MEDIC BARRANCO
DR. DIÓGENES F. VALDERRAMA GUILLÉN
Médico General
C.M.P. 014110 D.M. 00000

Director Medico

Diogenes Francisco Valderrama
Guillen

Representante Legal

Bertha Angelica Zeta Gutierrez

Informe de Originalidad

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 18% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	uwiener on 2023-10-09 Submitted works	2%
2	uwiener on 2023-11-26 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-05-18 Submitted works	1%
4	uwiener on 2024-02-25 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-01-04 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-11-16 Submitted works	<1%
8	hdl.handle.net Internet	<1%