



**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 su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

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

**Presentado por:**

**Autora:** Ochoa Oliva Victoria

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0009-0008-4483-1507>

**Asesor:** Mg. Jaime Alberto, Mori Castro

**Código Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>

**Lima – Perú**

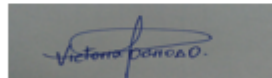
**2024**

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-888	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, VICTORIA OCHOA OLIVA egresado de la Facultad de CIENCIAS DE LA SALUD y  Escuela Académica Profesional de Enfermería, declaro que el trabajo académico **“Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023”**, asesorada por el docente: MG. JAIME MORI CASTRO DNI 07537045 ORCID: 0000-0003-2570-0401 tiene un índice de similitud de 15 %(NUMERO) (LETRAS) % con código 0009-0008-4483-1507 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  
VICTORIA OCHOA OLIVA  
DNI: 21875484

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



MORI CASTRO JAIME ALBERTO  
DNI N°07537045

.....  
Firma  
JAIME MORI CASTRO  
DNI: 07537045

### **DEDICATORIA:**

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

### **AGRADECIMIENTO:**

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

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

**JURADO**

**Presidente: Mg. Reward Palomino Taquire**

**Secretario: Mg. Yuric Anatoli Suarez Valderrama**

**Vocal: Mg. Dra Milagros Lizbeth Uturnco Vera**

## ÍNDICE

CAPITULO I. EL PROBLEMA	11
1.1. Planteamiento del problema	11
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1. Teórica	15
1.4.2. Metodológica	15
1.4.3. Práctica	15
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.2. Base Teórica	20
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específica	26
CAPITULO III METODOLOGÍA	28
3.1. Método de la investigación	28
3.2. Enfoque de la investigación	28
3.3. Tipo de investigación	28
3.4. Diseño de la investigación	28
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.6. Variables y operacionalización	31
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción de instrumentos	33
3.7.3. Validación	34
3.7.4. Confiabilidad	35
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	35
3.9. Aspectos éticos	36
CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	37

4.1.	Resultados	37
4.2.	Análisis descriptivo de resultados	37
4.3.	Prueba de hipótesis	47
4.4.	Discusión de resultados	52
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		54
5.1.	Conclusiones	54
5.2.	Recomendaciones	55
REFERENCIAS		56
Anexos		64
Matriz de consistencia		65



## Resumen

Objetivo: Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023. Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; La población fue constituida por 112 usuarios el cual fueron seleccionados en forma aleatoria del Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima. Resultados. En el estudio, los 112 usuarios parejas tienen edad de 18 a 26 años 30%, de 27 a 35 años 24%, de 36 a 45 años 46%; en grado de instrucción hay primaria 2.7%, superior 58.9%, secundaria 38.4%; en estado civil hay soltero 40.2%, casada 15.2%, conviviente 42%, otros 2.7%; en nivel de preocupación o nerviosismo trabajo eventual 17.9%, trabajo estable 42.9%, otras actividades 2.7% ama de casa 36.6%. En el primer objetivo específico hay alta satisfacción con calidad de atención media en 37.5%. En el segundo objetivo específico y alta satisfacción con calidad de atención alta en 25.9%. En el tercer objetivo específico, hay alta satisfacción con calidad de atención media 31.3%. En el objetivo general, hay alta satisfacción con calidad de atención media en 34.8%.

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción, usuarios.

## **Abstract**

Objective: Analyze the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of user couples who attend the Topical Service of the Center for Fertility and Assisted Reproduction CEFRA Lima 2023. Methodology: A quantitative, applied, non-experimental study approach was developed. correlational, cross-sectional; The population was made up of 112 users who were randomly selected from the Topical Service of the CEFRA Lima Fertility and Assisted Reproduction Center. Results. In the study, the 112 couple users are aged 18 to 26 years 30%, 27 to 35 years 24%, 36 to 45 years 46%; In terms of education there is primary 2.7%, higher 58.9%, secondary 38.4%; In marital status there are single 40.2%, married 15.2%, cohabiting 42%, others 2.7%; in level of worry or nervousness, temporary work 17.9%, stable work 42.9%, other activities 2.7% housewife 36.6%. In the first specific objective there is high satisfaction with quality of care, average at 37.5%. In the second specific objective and high satisfaction with high quality of care at 25.9%. In the third specific objective, there is high satisfaction with quality of care, average 31.3%. In the general objective, there is high satisfaction with average quality of care at 34.8%.

Keywords: Quality of care, satisfaction

## **CAPITULO I. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Hoy, en el mundo globalizado, se discute que la misión del enfermero es brindar atención integral a usuarios y su actividad incluye esta práctica, creando vínculo entre las variables. En países desarrollados, el proceso de mejoras sostenidas en calidad de salud valida cuando hay evidencia financiera de que cada vez es difícil satisfacer expectativas de salud, ya que muchos factores ejercen presión sobre el sistema y sus costos aumentan, comienzan a crear problemas que amenazan la competitividad de todas las economías del mundo (1).

La Organización Mundial de la Salud en 2018 dice que existe escasez de recursos humanos en América Latina y el Caribe debido a condiciones laborales del profesional de enfermería; con el creciente número de usuarios externos que visitan instituciones públicas y privadas, este campo suele estar a cargo de enfermeras técnicas; los cuidados de enfermería, son rutina diaria enfocada a atención integral del paciente, genera motivación en la hospitalización (2).

Encuesta Calidad de la Atención de Salud en América Latina y el Caribe, determinaron que la calidad son conjunto de características de un servicio que satisface los requerimientos y necesidades de los usuarios; la calidad tiene dos grandes dimensiones: la calidad técnica, que garantiza que los proveedores mejoren la calidad del servicio. Eficacia, seguridad y utilidad de actividades de promoción de salud, atención oportuna y eficaz a los usuarios; la segunda dimensión se refiere a la percepción que tiene el usuario del servicio prestado (3).

Estudios en América Latina en calidad de atención dada encontraron que están en satisfacer necesidad básica de usuarios y organizar y planificar derivación a especialidad y servicios; en satisfacción laboral, hubo disminución respecto a años anteriores, los trabajadores en Europa mostraron más satisfacción, el cual no se ve en países latinoamericanos (4).

Fernández y Paravic, en 2019 estudiaron sobre satisfacción de enfermeras en hospitales públicos y privados en Chile, informaron: "Los factores como condición ambiental, riesgos y condiciones laborales, horarios de trabajo, contenido del trabajo", tipo de contrato, ingresos salariales, la empresa, cómo afecta la empresa a su desempeño laboral y satisfacción (5).

En Colombia, estudios sobre calidad de atención percibida por pacientes vio que satisfacción del paciente como experiencia con la atención superaban el 71%, existiendo una correlación entre estas dos variables y el género; no se encontró significación para determinadas características sociodemográficas. El 58% eran mujeres y el 41% eran hombres (6).

En Nicaragua, sus estudios mostraron que el 68% de encuestados sentían que las enfermeras los trataban bien y, en lo que respecta a los tiempos de espera, el 44% dijo que la mayor preocupación era la privacidad del paciente durante la cirugía. Tenga en cuenta que el 87% dijo que sí, mientras que el 14% dijo que no mantiene la privacidad del paciente (7).

Trabajos en Costa Rica, el 90% reportaron haber recibido amabilidad de enfermeras, que sólo 10% reportó lo contrario; en tiempos de espera generales, el 51% dijo que estaba insatisfecho, el 42% estaba insatisfecho y el porcentaje más bajo, el 10%, dijo que no tenía idea de la satisfacción"; el 45% dijo que los servicios de salud prestados en los departamentos de emergencia eran inadecuados, el 27% y el 29% no hicieron comentarios (8).

A nivel nacional el concepto de "calidad" en organizaciones está cobrando importancia por cambios en sector salud en los últimos años; los profesionales tienen una vida diaria bastante larga y agotadora, y el "trabajo", la estrecha conexión entre "personas y pacientes" significa que para lograr la satisfacción del usuario, el personal debe estar comprometido con la institución, las organizaciones sanitarias deben valorar no sólo a usuarios, sino también a los profesionales, como condiciones laborales inadecuadas para la salud de los empleados (9).

En 2018, en Trujillo, el 51% de los usuarios de hospitales estaban menos satisfechos con la calidad de la atención y el 27% estaba satisfecho, mientras que el 5% dijo estar muy satisfecho y el 16% dijo estar muy insatisfecho con la atención. Entre los pacientes hospitalizados, el 72% informó recibir atención regular de calidad, el 17% informó atención de buena calidad y el 10,8% informó atención de mala calidad (10).

En el Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima se observa que los pasillos son un ambiente de tóxico y las salas de observación están un saturada, lo que aumenta este malestar, y la atención del equipo multidisciplinario es rápida y técnica, olvidándose de parte humana provocando insatisfacción en los pacientes, por la sobrecarga de trabajo, exigencias del paciente, estrés, falta de apoyo, genera más estrés, aumentando el inconveniente.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?

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

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

Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

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

### **1.4.1. Teórica**

El objetivo de este estudio fue comparar la satisfacción del paciente con calidad de atención hospitalaria dada por una clínica privada con varios resultados de investigación en instituciones privadas y otras instituciones. También se identifican similitudes, diferencias, ventajas y desventajas para las figuras públicas; Se espera que ayude a avanzar en la teoría académica para distinguir entre diferentes aspectos realistas de un sistema de salud pública. La calidad de la atención forma parte hoy del principio general de calidad de los servicios sanitarios y de mejora continua de atención, y juega papel importante en nuevo concepto de atención al paciente, donde la calidad percibida por usuario externo (paciente) desde su percepción se define, forma privada ya que la percepción de la atención recibida afecta en gran medida la futura visita del paciente a la institución, pues en este caso no pertenece al grupo cautivo, por lo que exige y exige más beneficios y más expectativas. y atención.

### **1.4.2. Metodológica**

Esto es metodológicamente sólido, ya que el cuestionario utilizado es adecuado en servicios de pacientes hospitalizados en práctica privada, tiene una validez y confiabilidad aceptables y, puede usarse en otros estudios de relevancia práctica para práctica privada y el tratamiento de pacientes hospitalizados, beneficiando al mismo tiempo a la práctica privada. un paciente internado en clínica. Se espera que refleje la realidad y permita comparar con otros estudios de realidad similar. La importancia es comprender necesidades del paciente de servicios de atención de calidad, para estar satisfechos, de modo que dicha atención, además de la evaluación del desempeño laboral de empleados, mejore los servicios prestados. Los requisitos de eficiencia, eficacia, puntualidad y seguridad de atención en entorno hospitalario

pueden ser mayores que en otros servicios clínicos. En cualquier servicio médico, el bienestar del paciente y satisfacción de necesidades son intereses y objetivos primordiales.

### **1.4.3. Práctica**

Esta investigación tiene aplicaciones específicas para mejorar la calidad de la atención de enfermería mediante la implementación de herramientas que garanticen que el personal de enfermería brinde una atención oportuna, eficiente y humana y, lo más importante, que los pacientes estén satisfechos con la atención que reciben; por otro lado, también se justifica porque permite identificar puntos débiles donde se puede mejorar la calidad de la atención y aplicar estrategias de mejora trabajando con estas oportunidades. Esto se debe a que esta investigación arrojará resultados útiles para formular medidas de mejora adecuadas para mejorar la calidad de la atención médica, siendo uno de los factores más importantes el trato al personal de enfermería.



## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Alison (11) en el 2019, en Ecuador, en su tesis con el objetivo “Determinar aspectos influyentes en la satisfacción de los usuarios con tratamiento de hemodiálisis”. Estudio, no experimental, descriptiva, cuantitativa, transversal. Muestra de 110 usuarios: Método, en la toma de datos utilizo el instrumento SERVQUAL. Resultados, la mayoría de usuarios están satisfechos en 87%, el aspecto determinante de nivel de satisfacción del paciente fue la rapidez, la puntualidad, espera e interés de enfermera.

Ruydiaz y col., (12) en el 2018, en Colombia, mediante su objetivo “Analizar grados de satisfacción de los usuarios que están en hospitalización relacionados con la calidad del cuidado dados por el profesional de enfermería”. Estudio descriptiva, correlacional, transversal. Muestra constituida de 250 usuarios. Método, ha usado el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Resultado, hay nivel alto de 37% de satisfacción en lo quirúrgico y de hospitalización en 51%, con medio nivel en 58% en medicina interna. La calidad del cuidado lleva a interiorización de acción del cuidado espiritual, físico, o emocional percibido de manera positiva en la persona donde se deben fomentar la seguridad y la protección.

Botón (13), en el 2018, en Guatemala, mediante objetivo “Analizar toda satisfacción del paciente en la atención recibida del profesional de enfermería del Centro de Atención Primaria - CAP de Cunén, El Quiché”. Estudio, descriptivo, cuantitativo y transversal. Muestra conformada de 105 pacientes. Método, uso dos cuestionarios sobre percepciones del cuidado. Resultados, el 72% estuvieron satisfechos en el centro de atención, dicen tener

amable trato, con buena orientación de medicamentos, en la atención del enfermero y de sus próximas citas, el 27% están insatisfechos. Hay valores positivos en calidad de atención, con buenos tratos, hay empatía, personalidad e informaciones de tratos recibidos por el profesional la variable asociada a toda calidad de atención.

Briones (14), en el 2018, en Colombia, mediante su objetivo “Determinar las satisfacciones de los usuarios externos relacionados a calidad de los servicios y las atenciones de enfermería en las consultas externas Centro de Salud Mental Natalia Huerta de Niemes, en planes de mejoras continuas del nivel de satisfacción esperado por sus pacientes”. Estudio, cuantitativo, transversal. Muestra de 190 personas. Metodo, uso como instrumento las encuestas. Resultados, el 81% dice no ser atendido en los 20 minutos, 40% indican que el profesional del cuidado no estaba vestido correctamente, el 61% rara vez tenia conversación del cuidador en su salud, el 44% menciona que el baño no estaba limpio, 42% indica que siempre estaban sucios. Según percepción concluye que el servicio y calidad de atención es deficiente y rutinario.

Ñanez (15), en el 2018, en Ecuador, con su trabajo según el objetivo “Analizar calidad de atenciones de enfermería del servicio primario de salud y satisfacción en el área de medicina general de Cantón Samborondón, según instrumento validado con diseño de plan de mejora”. Estudio, descriptivo, no experimental, cuantitativo. Muestra de 700 usuarios. Metodo, utilizo el instrumento de las encuestas. Resultados, el 42% tiene insatisfacción en capacidad de respuestas, en seguridad 14% está insatisfecho, en empatía el 12% está insatisfecho, el 47% con insatisfacción en aspectos tangibles.

#### **A nivel nacional:**

Gamarra (16), en el 2018, con el objetivo “Analizar las relaciones de calidad de atención de la enfermera con las satisfacciones del usuario Centro de Salud 15 de enero”. Estudio, no

experimental, descriptivo, transversal, cuantitativo. Muestra compuesta de 200 usuarios. Método, aplico dos cuestionarios tipo Likert en medir dos variables. Resultados, existe una positiva correlación alta de 0.979 con significancia  $.000 < .005$ , indicando que calidad de atención está relacionado significativamente con satisfacción del usuario. A medida que hay mejoras de calidad de atención, ello hace toda sensación de satisfacciones de los pacientes.

Becerra y col., (17), en el 2021, en su objetivo “Analizar los niveles de satisfacción de los usuarios externos de establecimiento de atenciones primarias de salud”. Estudio, no experimental, observacional, transversal, prospectivo. Muestra de 100 pacientes: Método, uso el instrumento de escala SERVQUAL. Resultados, el 39% de pacientes están con satisfacción media, y 67% insatisfechos y 63% regular. Existe insatisfacción de atención en la pandemia COVID-19, la satisfacción en calidad de atención es normal.

Tello (18), en el 2020, mediante el objetivo “Analizar los niveles de satisfacción del paciente sobre calidad de atención dada por la enfermera de un centro de salud Lima - 2021”. Estudio, no experimental, cuantitativa, correlacional, descriptivo. Muestra de 87 encuestados. Método, uso el instrumento de escala SERVQUAL. Resultados, el 47% de pacientes, tiene medio nivel de satisfacción; es regular la percepción sobre la calidad de atención, existen resultados similares sobre satisfacción en diferentes estudios.

Paredes (19), en el 2020, con el objetivo “Analizar las relaciones de calidad de atención con la satisfacción del paciente en centro de salud de primeros niveles de atención”. Estudio, descriptivo, no experimental, correlacional y transversal. Muestra de 150 pacientes. Método, ha utilizado dos instrumentos que miden las dos variables como es el instrumento de escala SERVQUAL. Resultados, hay correlación significativa en satisfacción de los pacientes para la dimensión confiabilidad, capacidad de respuesta, empatías, lealtad; existe relación positiva alta de las variables de calidad de atención con satisfacción.

Rojas y col., (20), en el 2019, en su objetivo “Analizar las relaciones del cumplimiento del rol del cuidado de enfermería con la percepción de los pacientes en los primeros niveles de atención del Centro de Salud Uliachín, Pasco”. Estudio, no experimental, correlacional, cuantitativo, descriptivo. Muestra de 140 pacientes. Método, uso el cuestionario por escala Likert. Resultado, hay relación estadísticamente significativa de variable de encontrándose 0.05, es decir a mejor es la atención, mayor serán las satisfacciones de los pacientes externos.

## **2.2. Base Teórica**

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

En primer lugar, la atención está relacionada con los juicios de valor de los usuarios sobre el sistema de atención de salud. Con el tiempo, el concepto llegó a incluir hasta qué punto la atención plena promueve recuperación del usuario y reduce probabilidad de comportamiento abusivo en comparación con puntos de referencia estandarizados. La percepción de los usuarios sobre calidad de atención se refiere a su percepción de los servicios recibidos y los resultados del tratamiento, así como a su valoración de calidad de los servicios y la atención, mientras que la experiencia del paciente refleja la situación real; sucede durante y después del cuidado. La satisfacción del usuario es vínculo entre percepción de calidad y su intención de utilizar servicio en futuro o recomendarlo a otros. Debido a que la satisfacción del usuario es indicador de calidad de atención y de calidad de la atención, existe la necesidad de medir las percepciones de pacientes sobre calidad de atención de manera específica y directa, y se han desarrollado instrumentos validados diseñados para evaluar la atención al paciente (21).

La satisfacción del paciente es grado en que se cumplen las expectativas del usuario en la atención brindada, los autores señalan que existe sesgo de evaluación subjetiva. Se debe intentar comprender qué los pacientes consideran importante para atención de calidad y cuáles son sus expectativas para generar satisfacción o insatisfacción. La teoría de Watson

sobre el cuidado humanista es la base para la práctica de enfermería y proporciona manera de garantizar que el cuidado sea central para la experiencia del paciente. Watson señaló que conductas de atención de enfermeras contribuyen a la satisfacción y bienestar del paciente, no sólo operaciones de instalaciones o tipos específicos de encuentros profesionales y personales. Es el ideal ético de la enfermería que tiene objetivo proteger, mejorar y preservar la dignidad humana. En teoría de Watson, diez factores terapéuticos representan el amor, el cuidado y compasión centrados en corazón que subyacen al cuidado y deben alinearse para practicar la bondad y calma hacia uno mismo y demás. Conciencia, realidad, creencia, esperanza y comprensión de sistemas de creencias de otras personas (22).

Otro teórico famoso sobre este tema es Donabedian, quien en su modelo postuló la existencia de tres factores básicos para comprender la calidad de la atención relacionados con la estructura, el proceso y resultado. Para Donabedian, un sistema se define a atención médica y herramientas que evolucionan por producto con características del sistema, del proveedor o consumidor. Son actividades, técnicas e interpersonales, dadas de profesionales y pacientes por otro, y que afectan a salud y el bienestar del individuo y de la sociedad, incluidos resultados clínicos, la calidad de vida y satisfacción con el tratamiento brindado (23).

## **Dimensiones de la calidad de atención de enfermería**

### **Dimensión técnico-científica:**

Esta dimensión considera aspectos técnico-científicos reflejados en cuidado de enfermería. En esta dimensión hay: La seguridad se refiere al escenario en el que se brinda atención, el cual caracteriza por priorizar los intereses del paciente en el tratamiento y buscar minimizar los riesgos. La eficacia se refiere al logro de los objetivos de enfermería. La continuidad se refiere al seguimiento y la atención continuos. La eficiencia, donde la atención produce respuestas que pueden ser positivas o negativas, determina qué tan bien una persona pasa de

negativo a positivo. Holístico, que significa dar al paciente una visión general y holística. La eficacia se refiere al logro de objetivos y utiliza diferentes procedimientos para este fin (24).

### **Dimensión Humana:**

Se refiere a interacciones que se dan entre las personas involucradas así: Respeto a los derechos de la persona: Es todo el proceso de consideración de una persona para su atención. Información completa, veraz y oportuna: La información sobre el estado del paciente no puede ser ocultada y debe expresarse de forma clara y precisa. Preocupación evidente por las personas: Se debe tener en cuenta la perspectiva y/o valoración de la situación por parte del paciente. Amabilidad y empatía: La amabilidad, junto con carácter y confianza, deben ser pilares que sustenten el cuidado; el objetivo es ganar confianza del paciente. Ética: Se caracterizan por ética de salud y respaldados por el juramento de profesionales de salud (25).

### **Dimensión entorno:**

A la hora de la atención, es importante considerar las particularidades del centro de salud, como las salas donde se brinda la atención. También hay sensación de orden, comodidad, limpieza, etc. Es importante que los pacientes se sientan cómodos y seguros de que recibirán una buena atención, condición que debe ser garantizada por el hospital (26).

### **Características de la atención de calidad.**

Los servicios sanitarios de calidad deben tener los siguientes: Alta competencia profesional. Utilice recursos de manera eficiente. El riesgo para usuarios es mínimo o nulo. Satisfacción del usuario. Tiene un buen efecto sobre la salud. La atención de calidad se caracteriza por un enfoque holístico que tiene en cuenta dimensiones biológicas, sociales, psicológicas, espirituales y culturales de una persona; se basa en el conocimiento científico y se define a través de procesos interactivos como las relaciones interpersonales terapéuticas, la transición

de persona a la comunidad, la educación y transiciones como el apoyo a una persona por cambios en su desarrollo, crecimiento o enfermedad, y en situación que requiera un cambio debido a procesos ambientales. Un tratamiento de calidad incluye, un proceso de interacción humana por parte del profesional competente, según conocimiento científico, que utiliza sus recursos efectiva, sin sobrecargar ni disminuir al máximo al paciente y propios esfuerzos de la enfermera para lograr la satisfacción del paciente y efectos beneficiosos en la salud. Es transición de un estado a otro donde el cambio se relaciona con la interacción (27).

### **Importancia de la calidad de atención de enfermería**

Los intereses de los profesionales de la salud y los pacientes están alineados, ya que el interés común es que la atención brindada por el personal de enfermería sea efectiva (incide positivo en el nivel de salud del paciente), efectiva (este efecto debe lograrse a precio asequible, por ejemplo, el tratamiento que no evita a otros pacientes), aceptable (para el paciente tratado y la visión de la profesión), accesible (para paciente en términos de expectativas, costes, etc.) por propios usuarios, valorado como útil (calidad de vida usando terapia particular) y basarse en evidencia (decisiones según conocimiento en lugar de intuición). El personal asistencial es responsable de calidad de atención, e identificación de irregularidades en atención y factor relacionado con los descuidos permite tomar acciones necesarias. Incluye reestructuración de servicios de atención en ayudar a prevenir pérdida de atención y mejorar calidad y seguridad de atención para usuarios (28).

A las enfermeras y pacientes les interesa que la atención sea eficiente, eficaz, asequible, accesible, tiempo de espera y costo, y perciban la atención como útil y basada en evidencia. Las enfermeras son responsables de calidad de atención, y necesitan saber qué se han perdido en atención y por qué lo hicieron, para que no vuelva a suceder, reorganizar servicios y resolver problemas en mejorar la calidad y seguridad de atención (29).

## **Calidad de la atención hospitalaria**

La atención hospitalaria de calidad se diferencia de otras áreas, como las salas de emergencia y los quirófanos, porque el área de hospitalización es un área operativa y la atención de enfermería de calidad debe ser oportuna, humana, personal, eficiente y continua. De manera continua, más de una vez y de manera efectiva, qué deben cumplir parámetros de calidad según la seguridad inmediata del paciente; además, a través de este servicio es probable que se continúe con trabajo inicial de manejo del paciente, es importante un adecuado registro. Correcto registro de acciones. Seguir principios de atención de calidad (30).

## **Calidad de la atención de enfermería valorada con los cuidados de enfermería perdidos**

La cuestión de la calidad de la asistencia sanitaria es demasiado general, doble y abstracta, subjetiva y objetiva. Cada dimensión está influenciada por factores culturales y por aquellos que se enorgullecen del poder. Se entiende por atención de buena calidad un servicio que cumple con requisitos y pone a disposición recursos y conocimientos; satisface la necesidad de obtener beneficio que presente el menor riesgo para salud y bienestar del usuario. Atención de alta calidad: alto nivel de competencia, alta eficiencia en el uso de recursos, bajo riesgo del usuario, alta satisfacción del usuario y buen impacto en salud. Los elementos se respetan cuando son utilizados de manera constructiva por los profesionales de salud en: Estructura: cómo se organiza la atención. Proceso: Habilidades de las enfermeras al brindar servicios. Resultado: Efecto del tratamiento sobre la salud, el bienestar y satisfacción del paciente y eficiencia en uso de recursos. Identificar la atención perdida da información sobre la calidad de atención brindada y seguridad de esa atención. El modelo de atención insensible es parte de triple proceso de atención dada por el personal de enfermería, sea que se base o no en necesidades del paciente. La atención perdida es aspecto de atención que el paciente necesita pero que se descuida significativamente tarde (31).



La calidad de atención incluye componentes, en naturaleza de atención, propósito previsto, las razones para dar atención y recursos financieros, materiales, humanos y técnicos. Asegurar calidad requiere que profesionales reflexionen sobre conocimientos, valores, normas, habilidades, y actitudes que definen buena objetividad. Las reflexiones estimulan la acción y orientan la práctica profesional en lograr mejora, que es condición para el desarrollo de estrategias que prioricen la calidad de atención y comprendan sus dimensiones (ética, técnica, interpersonal y perceptual). Para buena calidad de atención, cumplir requisitos para cumplir los deseos del paciente y lograr beneficio con mínimo riesgo. La atención de calidad debe caracterizarse por alta competencia profesional, eficiencia de recursos, riesgo mínimo para el paciente, satisfacción del paciente y efectos beneficiosos para la salud (32).

### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción de las parejas usuarios**

La saciedad es estado mental provocado por aumento o disminución de la retroalimentación cerebral, en que diferentes áreas compensan su potencial energético, con sensación de saciedad o falta de apetito. Según Ministerio de Salud, el desempeño de una organización de atención médica está relacionado con percepción y expectativas de pacientes sobre servicios que brinda. Es grado de congruencia entre las expectativas de los pacientes sobre la atención ideal y su percepción de los servicios que reciben. Es una medida que cae en el ámbito subjetivo y muestra qué tan bien un centro de salud satisface las preferencias y percepciones de los usuarios; así es como los usuarios perciben que la máquina cumple con el cuidado que brinda. Es un elemento deseable y esencial en la práctica médica y de enfermería, pero comprendido intuitivamente por todos, aunque sin un significado empírico concreto (33).

Es el grado en que los servicios médicos y condiciones de salud cumplen con expectativas del usuario y refleja experiencia subjetiva del sujeto de cumplir. Se dice que no es sólo deseo humano, crea las herramientas y funciones para la excelencia que no se puede lograr en la

atención de instalaciones médicas sin garantizar el bienestar del usuario. La saciedad es un estado psicológico intuitivo de saciedad o pérdida de apetito por retroalimentación cerebral. Es grado de coherencia que el usuario espera y percibe de la atención verdadera y la atención ideal. Es una experiencia subjetiva que aún refleja el grado en que el personal de atención y los servicios dadas al paciente, es función y herramienta ideal para lograr la excelencia que solo se puede lograr garantizando el bienestar del paciente, como resultados nacionales (34).

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

El Ministerio de Salud definió el método SERVQUAL y sus dimensiones en “Lineamientos Técnicos en Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Externos de Instituciones de Salud y Servicios Auxiliares Médicos” para estandarizar evaluación de satisfacción de usuarios externos. Recopila información por instrumento que mide percepciones de usuarios en la atención que reciben. Propusieron 10 dimensiones, luego tuvieron en cuenta 5: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las dimensiones son: Confiabilidad: Es capacidad de realizar confiable y completa los servicios. Significa capacidad de completar con éxito servicios prestados en tiempo, atención, planificación de citas y orientación al usuario. Capacidad de respuesta: Es disponibilidad del servicio del usuario y pronta prestación del servicio. El objetivo es dar proceso oportuno y rápido para responder a necesidades. Seguridad: Es confianza que los usuarios tienen en actitud del profesional que les dan atención, con privacidad, conocimientos, habilidades comunicativas, cortesía e inspiran confianza. Combina el conocimiento y cortesía del empleado con capacidad de brindar seguridad y confianza a clientes. Empatía: La empatía o confianza muestra interés y un nivel de atención personal. Se considera saber ponerse en lugar del paciente, comprenderlo y satisfacer necesidades de forma adecuada. Aspectos físicos: Es aspecto de instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación (35).

Es aspecto físico de percepción que el usuario tiene del proveedor de atención médica. Es la apariencia y condición física de equipos, instalaciones, limpieza, personal y comodidad. Se identificaron cinco dimensiones de satisfacción del paciente: confiabilidad o confiabilidad, la enfermera es capacitada, confiable y atenta, precisa y digna en la prestación de servicios, completa los servicios con éxito y a tiempo, planifica y dirige a usuarios con capacidad de respuesta. Ayudar y orientar la actitud del paciente. Brindar servicio rápido, oportuno y de calidad que sea dispuesto, rápido, seguro, atento, cortés, capacitado, con privacidad y conocimiento, inspirando confianza, empatía, con interés, es consciente de necesidades, los aspectos tangibles son condiciones físicas de equipos, materiales y personal, que el usuario percibe la institución y atención y servicios que da; incluye limpieza y comodidad (36).

### **La importancia de la satisfacción del paciente**

La satisfacción del paciente se considera un indicador de calidad, pero la medición es compleja y el método y el tipo de recopilación de datos pueden influir en las respuestas de los clientes. La satisfacción del paciente está determinada por combinación de desempeño y sacrificio del servicio. La satisfacción es indicador de calidad, es difícil de medir porque el método de recolección afecta las reacciones del usuario. Es probable que usuarios satisfechos sigan instrucciones de la enfermera, del personal de farmacología y dietética. Así, se encuentra una correlación fuerte y positiva entre la satisfacción de los usuarios cuando encuentran por primera vez un servicio de salud y su uso posterior de éste u otros servicios. La satisfacción del paciente es importante y la clínica no existiría sin los pacientes. Medir la satisfacción del cliente es buena idea para todas las clínicas, esperar a que los pacientes se quejen antes de descubrir problemas puede ser desastroso. Los pacientes determinan su nivel de satisfacción combinando servicios con las víctimas. Los usuarios satisfechos seguirán la recomendación y construirán relación sólida y positiva con servicio, aseguran su futuro (37).

### **Requisitos del paciente para la satisfacción durante la atención.**

Los usuarios quieren tener acceso a personal que cumpla con los requisitos: Accesibilidad: se comunican fácilmente con el personal. Cortesía: Sea cortés. Respeto: Respete a personas, también estándares marcados por clientes al visitar instalaciones y conserve documentos necesarios. Competencia: es responsable de tareas asignadas, mejora el potencial en las actividades. Equidad: no sólo en la conversación, sino también en la acción, cuando cumplen con reglas del usuario. Apertura: hacer lo posible para ayudar a tomar decisiones y resolver problemas. Los usuarios esperan que el familiar sea complaciente, educados, respeten reglas y de la institución, competentes, honestos, abiertos y complacientes (38).

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

La satisfacción del usuario depende de la calidad del servicio y de sus preferencias. Si los usuarios tienen bajas expectativas al servicio, se conforman con un servicio pobre, por lo que los usuarios quedan satisfechos si el servicio dado cumple o supera sus expectativas. Debido a normas culturales contra las quejas, los usuarios pueden responder positivamente a la palabra "satisfecho" al participar en encuestas en relación con calidad de atención. Independiente de calidad real, la mayoría de usuarios reportan satisfacción. Si la satisfacción depende de calidad de atención, depende de expectativas del usuario en el servicio, que pueden ser tan bajas que quedan insatisfechos con lo que la atención les brinda (39).

Es posible que las encuestas no reflejen la realidad por normas culturales de pacientes, y que pueden afirmar que están satisfechos cuando en realidad no lo están. La satisfacción puede verse afectada no sólo por la calidad del comportamiento del cuidador, también por cuestiones ajenas al cuidado, como encontrar una revista, un televisor o muebles cómodos en la sala de enfermería. Las conductas calificadas como satisfactorias o no varía porque la satisfacción es subjetiva para el paciente, que desconoce que las acciones de la enfermera

son priorizadas y se basa en lo que ella elige como más valioso; más valiosas para la salud y la seguridad del paciente que otras actividades menos importantes que el paciente pueda valorar en la misma medida, incluso si satisfacen una necesidad más mundana (40).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

#### **2.3.2. Hipótesis específicos**

H1: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

H2: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

H3: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

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

El método que fue utilizado en este trabajo de investigación, es el hipotético deductivo, ya que nos permitió crear la hipótesis para la explicación de los hechos reales, y así poder deducir las posibles consecuencias (41).

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

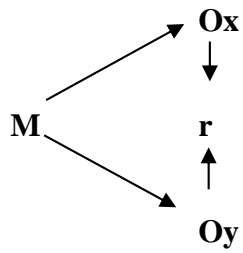
Este trabajo de investigación ha tenido que abarcar el enfoque cuantitativo, porque se ha utilizado la estadística descriptiva e inferencial con sus respectivos cálculos numéricos, con la finalidad de que todos los datos recogidos sean analizados de forma exacta (42).

### **3.3. Tipo de investigación**

Se realizó una investigación del tipo aplicado, debido a que los alcances del mismo son aplicativos, prácticos, apoyadas en las normas, manuales técnicos de la toma de informaciones; planteando las resoluciones del problema, con la finalidad de poder tener el éxito de las intervenciones. Es del nivel correlacional; debido a que se ha buscado analizar los comportamientos de las dos, se ha buscado tener que establecer las correlaciones entre ellos; las correlaciones se van a expresar en los momentos de someter las hipótesis en sus pruebas. Según la secuencia de corte, se realizó un estudio de corte transversal, debido a que se recogieron la información en determinados momentos del estudio (43).

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

Se hizo un trabajo de investigación mediante un estudio no experimental, porque solamente se ha observado los comportamientos de las variables, donde no fueron manipuladas, que posteriormente fueron analizadas (44). El diseño es:



**Dónde:**

M = Muestra.

Ox = Calidad de atención de enfermería

Oy = Satisfacción de las parejas

R = Relación entre las variables

**3.5. Población, muestra y muestreo**

La población será asignada según las atenciones diarias que son un total de 35 usuarios, teniendo una población con el promedio anual de 7200 atenciones, el cual han sido seleccionados según criterios de inclusión y exclusión dadas en este trabajo.

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios que se atienden en el Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima.
- Usuarios que si requieren ser encuestados al momento de consultarlos.
- Usuarios que firmen el consentimiento informado.

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no deseen tener participación en las encuestas.
- Usuarios que están disponibles a responder las encuestas, pero que no pudieron firmar los formularios del consentimiento informado.

**Muestra:**

La muestra ha sido realizada en muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple, porque fue considerado que cada individuo tiene la misma probabilidad para poder ser elegido. Para la determinación de la muestra se usaron la siguiente fórmula del tamaño de muestra para todas las poblaciones finitas:

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

**Dónde:**

Población N = 7200

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

Proporción a favor  $p = 0.5$

Proporción en contra  $q = 0.5$

Tamaño de la muestra o error muestral  $n = 0.03$

**Reemplazando:**



$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 7200}{0.05^2 \times (7200 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1313.8272}{11.700876}$$

$$n = 112.2845161$$

### **Muestreo:**

Nuestro trabajo de investigación tiene muestreos no probabilísticos, por ello, se trabajaron con 112 usuarios el cual fueron seleccionados en forma aleatoria.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variables de estudio**

Vi: Calidad de atención de enfermería

V2: Satisfacción de las parejas

## Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	de	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención de enfermería	Es la percepción que tiene una persona sobre el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos que recibe como usuario y/o paciente como parte de un tratamiento médico óptimo (45).	Los usuarios atendidos en los servicios locales del Centro de Fertilidad e Inseminación Artificial CEFRA Lima tienen acceso a una variedad de servicios diagnósticos y terapéuticos como parte de una atención óptima. La percepción de estos servicios se registra en un cuestionario tridimensional con valores de puntos de 5, 4, 3, 2 y 1 correspondientes a niveles de valor final alto, medio y bajo.	Aspecto interpersonal Aspecto del entorno o del confort Aspecto técnico-científico y profesional	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes. Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad. Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes. Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes	Nominal		Alta (17 – 25) Medio (9 – 16) Bajo (0 – 8)
V2: Satisfacción de las parejas	Es un componente de las respuestas del usuario y/o paciente que incluye atención a las actitudes, habilidades técnicas y de comunicación y ciertas expectativas en contraposición a las percepciones del servicio recibido (46).	La retroalimentación de los usuarios atendidos en el Centro de Fertilidad e Inseminación Artificial CEFRA en Lima Servicios Profesionales incluye inquietudes sobre actitud, comunicación y competencia técnica, y se basa en ciertas expectativas que contrastan marcadamente con la percepción de los servicios recibidos. Esta respuesta se registra en un cuestionario tridimensional con niveles de calificación de 5, 4, 3, 2 y 1 correspondientes a los niveles de calificación final alto, medio y bajo.	Actitud de atención Comunicación Capacidad técnica	Cuando ingreso el enfermero al consultorio lo saludo. El enfermero lo llamo por su nombre. La enfermera le pregunto el motivo de atención. La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención. La enfermera le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir. La enfermera le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa. El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo La enfermera mostro interés en su salud durante su atención. La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza.	Ordinal		Alta (19 – 26) Medio (10 – 18) Bajo (0 – 9)

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

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica se basa en encuestas diseñadas para recopilar datos de una variedad de usuarios con diferentes opiniones de interés para la encuesta.

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

El instrumento es un cuestionario que consta de varios ítems derivados de indicadores, que a su vez se derivan de dimensiones (47).

##### **Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería**

Se trata de un cuestionario que mide la calidad de la atención en el primer nivel, desarrollado por el limeño Gamarra (29) en su tesis de maestría de 2018, basado en el instrumento de Watson y Parasumarán, y autoadministrado por los pacientes. el usuario. El cuestionario contiene un total de 26 preguntas, utilizando una escala Likert, divididas en 3 dimensiones: dimensión científica y tecnológica, el área temática es de 1 a 10; dimensión ambiente funcional, los ítems van del 11 al 20; en la dimensión interpersonal, el área de aprendizaje es del 21 al 20. 26. Los niveles y rangos de puntos finales se dividen por calidad: alta (96-130 puntos), media (61-95 puntos) y baja (26-60 puntos).

##### **Instrumento 2: Satisfacción del usuario**

Se trata de un cuestionario que mide la satisfacción de los usuarios en atención primaria, desarrollado también por el limeño Gamarra (29) en su tesis de maestría de 2018, basado en el instrumento SERVQUAL y autoadministrado por los usuarios. El cuestionario contiene un total de 26 preguntas mediante escala Likert, divididas en 3 dimensiones: dimensión actitud de atención (ítems 1-9), dimensión comunicación (ítems 10-19) y dimensión

capacidad técnica (ítems 20-19). 26. Los niveles y rangos de criterios de valoración se dividen en niveles de satisfacción: alto (96-130 puntos), medio (61-95 puntos) y bajo (26-60 puntos).

### **3.7.3. Validación**

Gamarra (29) anunció que sus dos cuestionarios fueron aprobados por el criterio de tres peritos. Precisamente enumera al Dr. Raúl Delgado Arenas como experto en reportaje en el Anexo 7 del trabajo. César Mescua Figueroa y Mag. Giannina Ventosilla Yupanqui es considerada apta con un índice de aprobación promedio del 77%. Se probó la consistencia interna (validez de criterio) del Instrumento 1 Cuestionario de Calidad de Enfermería y el coeficiente V de Aiken fue mayor a 0,750, logrando validez suficiente; además, el análisis factorial arrojó una validez contextual superior a 0,60, lo que indica que estas preguntas están interrelacionadas (29). La consistencia interna de la encuesta de satisfacción del usuario de la Herramienta 2 se probó con un Aiken V superior a 0,812, lo que demuestra que los ítems propuestos se ajustan al contexto dado. En el análisis factorial también se encontró correlación interítems, al obtener valores superiores a 0,601 (29).

### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad de ambos instrumentos se obtuvo utilizando el coeficiente alfa de Cronbach (49). El alfa de Cronbach para la herramienta 1 de literatura sobre la calidad de la enfermería es  $\alpha=0,997$  (29). Demuestra que la herramienta es muy confiable.

La encuesta de satisfacción del usuario de la herramienta 2 tuvo un alfa de Cronbach de 0,971; por lo tanto, estos instrumentos tienen alta confiabilidad y su uso está estadísticamente justificado (29).

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

Se buscó la aprobación para utilizar estas herramientas del director del Centro Comunitario de Salud Mental en Línea de Huarochirí en Lima. A continuación, el estudio se presentó al comité de ética de la Universidad Norbert Wiener. Luego de la aprobación, se realizará una reunión de orientación con el usuario. Introdujo el propósito, la calidad y los beneficios de la investigación.

Los datos obtenidos se ordenaron en una base de datos Excel, la cual se ingresó al procesamiento del programa estadístico SPSS v24. Análisis descriptivo de variables predictivas (distribución de frecuencias) e inferidas (pruebas de normalidad, pruebas de hipótesis). Al estudiar variables ordinales, la prueba de normalidad puede indicar que el coeficiente de correlación a utilizar es el Rho de Spearman.

Una vez que se completa la recopilación de datos, se ingresan en SPSS Statistics versión 25.0 y luego se transfieren a Excel 2019 para su análisis mediante gráficos y tablas; luego se interpreta para proporcionar los resultados de la discusión. Para el análisis estadístico de cada variable principal involucrada en el estudio, además de algunas pruebas de correlación, también se realizaron pruebas estadísticas descriptivas como frecuencia absoluta, frecuencia relativa y medida de tendencia central para probar las hipótesis de investigación.

### **3.9. Aspectos éticos**

Se respetarán estrictamente las normas morales básicas como la beneficencia, la no maleficencia, la autonomía y la justicia.

**Principio de autonomía.**

La enfermera fomentará y garantizará que la participación sea independiente y espontánea, sin coerción ni amenaza.

**Principio de justicia**

A los participantes se les garantizará la igualdad de derechos y un trato justo y equitativo.

**Principio de beneficencia**

No habrá ganancia financiera por participar en el estudio y será solo para fines académicos.

**Principio de no maleficencia.**

Los investigadores garantizarán la integridad de la vida y la salud de los participantes previniendo cualquier posibilidad de daño físico, psicológico o socioeconómico.

## CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS

### 4.1. Resultados

### 4.2. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Aspectos sociodemográficos de los participantes (n=112)

<b>Edad (años)</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De 18 a 26 años	33	30
De 27 a 35 años	27	24
De 36 a 45 años	52	46
<b>Grado de instrucción</b>		
Primaria	3	2.7
Superior	66	58.9
Secundaria	43	38.4
<b>Estado civil</b>		
Soltero	45	40.2
Casada	17	15.2
Conviviente	47	42.0
Otros	3	2.7
<b>Nivel de preocupación o nerviosismo</b>		
Trabajo eventual	20	17.9
Trabajo estable	48	42.9
Otras actividades	3	2.7
Ama de casa	41	36.6

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Muestro las características sociodemográficas de 112 usuarios parejas que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023, donde la

edad (años) es de 18 a 26 años 30%, de 27 a 35 años 24%, de 36 a 45 años 46%; en grado de instrucción hay primaria 2.7%, superior 58.9%, secundaria 38.4%; en estado civil hay soltero 40.2%, casada 15.2%, conviviente 42%, otros 2.7%; en nivel de preocupación o nerviosismo trabajo eventual 17.9%, trabajo estable 42.9%, otras actividades 2.7% ama de casa 36.6%.

Cuando se analiza el primer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 2. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal	Satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad	0	0.0	0	0.0	1	0.9	1	0.9
Media calidad	19	17.0	38	33.9	42	37.5	99	88.4
Alto calidad	4	3.6	3	2.7	5	4.5	12	10.7
TOTAL	23	20.5	41	36.6	48	42.9	112	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Muestro en la Tabla 2, la dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención media en 37.5%.



Cuando se analiza el segundo objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 3. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort	Satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad	1	0.9	8	7.1	4	3.6	13	11.6
Media calidad	9	8.0	7	6.3	15	13.4	31	27.7
Alto calidad	13	11.6	26	23.2	29	25.9	68	60.7
TOTAL	23	20.5	41	36.6	48	42.9	112	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Muestro en la Tabla 3, la dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención alta en 25.9%.

Cuando se analiza el tercer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 4. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico- científico y profesional	Satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad	1	0.9	5	4.5	6	5.4	12	10.7
Media calidad	18	16.1	33	29.5	35	31.3	86	76.8
Alto calidad	4	3.6	3	2.7	7	6.3	14	12.5
TOTAL	23	20.5	41	36.6	48	42.9	112	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Muestro en la Tabla 4, la dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención media en 31.3%.

Cuando se analiza el objetivo general de analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 5. Tablas cruzadas de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Calidad de atención de enfermería	Satisfacción						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto		Frecuencia	Porcentaje
	Frec	%	Frec	%	Frec	%		
Baja calidad	1	0.9	5	4.5	4	3.6	10	8.9
Media calidad	15	13.4	29	25.9	39	34.8	83	74.1
Alto calidad	7	6.3	7	6.3	5	4.5	19	17.0
TOTAL	23	20.5	41	36.6	48	42.9	112	100.0

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Muestro en la Tabla 5, la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención media en 34.8%

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 6. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Correlaciones			
		Calidad de atención	Satisfacción
Rho de		Coefficiente de correlación	1,000
	Calidad de atención	Sig. (bilateral)	.
		N	112
Spearman		Coefficiente de correlación	0,816
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	0,036
		N	112

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

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

En esta contrastación de la hipótesis mostramos en la tabla 6, donde el alfa es 0.036, es decir se muestra debajo del alfa 0.005, donde se debe aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

## Hipótesis específicos

H1: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 7. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	0,775
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	112	112
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,775	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	112	112

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

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

En esta cosntrastacion de la hipotesis mostramos en la tabla 7, donde el alfa es 0.004, es decir se muestra debajo del alfa 0.005, donde se debe aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

H2: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 8. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Correlaciones				
		Calidad de atención	Satisfacción	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	0,867
	de enfermería en su dimensión	Sig. (bilateral)	.	0,001
	aspecto del entorno o del confort	N	112	112
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,867	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	112	112

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

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

En esta cosntrastacion de la hipotesis mostramos en la tabla 8, donde el alfa es 0.001, es decir se muestra debajo del alfa 0.005, donde se debe aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

H3: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

Tabla 9. Análisis de correlación de Spearman entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

Correlaciones				
			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional	Coefficiente de correlación	1,000	0,847
		Sig. (bilateral)	.	0,026
		N	112	112
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,847	1,000
		Sig. (bilateral)	0,026	.
		N	112	112

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

Fuente. Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023

En esta cosntrastacion de la hipotesis mostramos en la tabla 9, donde el alfa es 0.026, es decir se muestra debajo del alfa 0.005, donde se debe aceptar la hipótesis alterna que existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.

#### **4.4. Discusión de resultados**

Esta discusión será mencionada de acuerdo a los resultados que se obtuvieron en esta investigación y según los antecedentes planteadas se realizarán las comparaciones en este trabajo.

En la investigación se muestran las características sociodemográficas de 112 usuarios parejas que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023, donde la edad (años) es de 18 a 26 años 30%, de 27 a 35 años 24%, de 36 a 45 años 46%; en grado de instrucción hay primaria 2.7%, superior 58.9%, secundaria 38.4%; en estado civil hay soltero 40.2%, casada 15.2%, conviviente 42%, otros 2.7%; en nivel de preocupación o nerviosismo trabajo eventual 17.9%, trabajo estable 42.9%, otras actividades 2.7% ama de casa 36.6%.

En el análisis del primer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención media en 37.5%. Para Alison (11) en el 2019, en Ecuador, la mayoría de usuarios están satisfechos en 87%, el aspecto determinante de nivel de satisfacción del paciente fue la rapidez, la puntualidad, espera e interés de enfermera. Según Ñanez (15), en el 2018, en Ecuador, el 42% tiene insatisfacción en capacidad de respuestas, en seguridad 14% está insatisfecho, en empatía el 12% está insatisfecho, el 47% con insatisfacción en aspectos tangibles. Para Paredes (19), en el 2020, hay correlación significativa en satisfacción de los pacientes para la dimensión confiabilidad, capacidad de respuesta, empatías, lealtad; existe relación positiva alta de las variables de calidad de atención con satisfacción.

En el análisis del segundo objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción



de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención alta en 25.9%. Para Ruydiaz y col., (12) en el 2018, en Colombia, dice que hay nivel alto de 37% de satisfacción en lo quirúrgico y de hospitalización en 51%, con medio nivel en 58% en medicina interna. Según Gamarra (16), en el 2018, existe una positiva correlación alta de 0.979 con significancia  $.000 < .005$ , indicando que calidad de atención está relacionado significativamente con satisfacción del usuario.

En el análisis del tercer objetivo específico de determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se pudo encontrar alta satisfacción con calidad de atención media 31.3%. Para Botón (13), en el 2018, en Guatemala, el 72% están satisfechos en centro de atención, tienen amable trato, buena orientación de medicamentos, en la atención del enfermero y de próximas citas, el 27% están insatisfechos. Según Becerra y col., (17), en 2021, el 39% de pacientes están con satisfacción media, y 67% insatisfechos y 63% regular.

En el análisis del objetivo general de analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios, donde se ha podido encontrar alta satisfacción con calidad de atención media en 34.8%. Para Briones (14), en el 2018, en Colombia, el 81% dice no ser atendido en los 20 minutos, 40% indican que el profesional del cuidado no estaba vestido correctamente, el 61% rara vez tenía conversación del cuidador en su salud, el 44% menciona que el baño no estaba limpio, 42% indica que siempre estaban sucios. Según Tello (18), en el 2020, el 47% de pacientes, tiene medio nivel de satisfacción; es regular la percepción sobre la calidad de atención, existen resultados similares sobre satisfacción en diferentes estudios. Para Rojas y col., (20), hay relación estadísticamente significativa de variable de encontrándose 0.05, es decir a mejor es la atención, mayor serán las satisfacciones de los pacientes externos.

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

### **5.1. Conclusiones**

- En el estudio, los 112 usuarios parejas tienen edad de 18 a 26 años 30%, de 27 a 35 años 24%, de 36 a 45 años 46%; en grado de instrucción hay primaria 2.7%, superior 58.9%, secundaria 38.4%; en estado civil hay soltero 40.2%, casada 15.2%, conviviente 42%, otros 2.7%; en nivel de preocupación o nerviosismo trabajo eventual 17.9%, trabajo estable 42.9%, otras actividades 2.7% ama de casa 36.6%.
- En el primer objetivo específico hay alta satisfacción con calidad de atención media en 37.5%.
- En el segundo objetivo específico hay alta satisfacción con calidad de atención alta en 25.9%.
- En el tercer objetivo específico, hay alta satisfacción con calidad de atención media 31.3%.
- En el objetivo general, hay alta satisfacción con calidad de atención media en 34.8%.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda al personal asistencial mejorar sus capacidades para garantizar una mejor calidad de servicio que se verá reflejada en la satisfacción de quienes buscan sus servicios.
- Se recomienda a los cuidadores de pacientes hospitalizados del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima cerrar la brecha entre las expectativas y la realidad, lo que significa atención, citas, planificación, etc. mejora.
- Se recomienda que el personal de enfermería del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima fortalezca sus competencias profesionales para mejorar su capacidad de respuesta a las necesidades de los usuarios.
- Se recomienda que el personal de enfermería de Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima fortalezca sus habilidades de enfermería para aumentar la concientización sobre la seguridad del paciente, por lo que se recomienda un programa de capacitación a largo plazo.
- Se recomienda al personal de enfermería de Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima fortalecer sus habilidades empáticas en sus tareas profesionales para lograr la satisfacción del paciente.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento/Banco Mundial. Prestar servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal. [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud, OCDE y Banco Mundial; 2020. [Consultado el 03 de enero del 2023]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
2. Superintendencia Nacional de Salud. Anuario estadístico 2019. [Internet]. Lima, 2019 [Consultado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO\\_ESTADISTICO\\_SUSALUD\\_2019.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1015974/ANUARIO_ESTADISTICO_SUSALUD_2019.pdf)
3. Salazar R. Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca [Tesis para grado de magíster en gestión de los servicios de la salud] Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2019. [Consultado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar\\_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
4. Rocha G., Zaira D., Atuncar S. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2017. Informe final de investigación. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2017. [Consultado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: [https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones\\_institucionales\\_pdf/2017/S](https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionales_pdf/2017/S)

ATISFACCIÓN% c3%93N% 20CON% 20LA% 20ATENCIÓN% c3%93N% 20DE% 20SALUD% 202017.pdf

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

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_4494493\\_3\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494493_3_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

9. Ministerio de Salud. Norma técnica de salud: Auditoría de la calidad de la atención en Salud. [Internet]. Lima: Grupo Raso E.I.R.L; 2016. [Consultado el 04 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>
  
10. Madrid G. Calidad de la atención de enfermería percibida por pacientes del hospital San José en el 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Chincha: Universidad autónoma de Ica; 2016. [Consultado el 08 de febrero del 2023]. Disponible en: [http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/128/1/GILBERT\\_H%20MADRID%20QUISPECALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20DE%20ENFERMERIA.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/128/1/GILBERT_H%20MADRID%20QUISPECALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20DE%20ENFERMERIA.pdf)
  
11. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 06 de enero del 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf>
  
12. Ruydiaz K., Salarriaga G., Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. [Internet]. 2018. [Consultado el 03 de enero del 2023]; 10 (1); pp.49-61. Disponible en: <https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>

13. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de licenciatura]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. 2018. Disponible en:  
<https://doi.org/10.1016/j.gecco.2019.e00539%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.foreco.2018.06.029%0Ahttp://www.cpsg.org/sites/cbsg.org/files/documents/SundaPangolinNationalConservationStrategyandActionPlan%28LoRes%29.pdf%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.forec>
14. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [Tesis de maestría]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
15. Ñañez V. Análisis comparativo de la calidad de atención de los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios externos del área de emergencia del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el de Medicina Prepagada en el Cantón Samborondón, Guayas Ecu [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11962/1/T-UCSG-POSMGSS-172.pdf>
16. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018 [tesis para titulación]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303>

17. Becerra B., Pecho L., Gómez M. Satisfacción Del Usuario Externo En Un Establecimiento De Atención Primaria, Durante La Pandemia Covid-19. Rev Médica Panacea. 2020;9(3):165–70. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2225-6989\\_3ae024b988799cc7fdfbf5072f0f4f32](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2225-6989_3ae024b988799cc7fdfbf5072f0f4f32)
18. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021 [ Tesis de licenciatura] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944#.YXETDW6kJYw.mendeley%0Ahttps://hdl.handle.net/20.500.12672/16944>
19. Paredes C. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo Del Centro De Salud De Zona Rural Peruna. Recien [Internet]. 2020; 9:1–14. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>
20. Rojas R., Toribio D. Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, Pasco 2017 [Internet]. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. 2019. Available from: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/925>
21. Vega M. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en hospitalización del hospital General Puyo. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes; 2017. [Citado el 08 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/6327/1/PIUAENF034-2017.pdf>



22. Layme S. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013. [Tesis para optar el título de la segunda especialidad en enfermería: Emergencias y Desastres]. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2014. [Citado el 20 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca Layme Pedro Sebastian 2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13239/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma, Lima-Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima-Perú: Universidad Privada Nibert Wiener; 2020. [Citado el 29 de marzo de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_4494493\\_3\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494493_3_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
24. Racoveanu N., Staehr K. Tecnología para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención sanitaria. Foro Mundial de la Salud [Internet]. 2013 [Citado el 10 de febrero del 2023]; 16; pp. 158-165. Disponible en: [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF\\_1995\\_16\\_n2\\_p158-165\\_spa.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/53791/WHF_1995_16_n2_p158-165_spa.pdf).
25. Hernández R., Moreno M., Chevarria S., Diaz A. Factors influencing the missed nursing care in patients from a private hospital. Rev Lat Am Enfermagem. [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero del 2023]; 25; pp. 1-8. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-11692017000100354&lng=en)

26. Laredo M., Álvarez C., Valenzuela J. Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas* [Internet]. 2017 [Citado el 10 de febrero de 2023]; 6(11); pp. 287-312. Disponible en: <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/119/643>
27. Borré Y., Lenis C., Gonzales G. Utilidad del cuestionario SERVQHOSE para medir calidad percibida de la atención de Enfermería. Artículo de investigación científica. Santa Marta - Colombia: CES Salud Publica; 2014, 5(2); pp.127-136.
28. Bravo I., Guzmán H. Calidad de los cuidados de enfermería relacionada con el grado de satisfacción de los pacientes en el hospital general Enrique Garcés- servicio de emergencias pediátricas noviembre-febrero 2016. [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. Ecuador: Universidad Central Del Ecuador; 2016. [Citado el 08 de febrero del 2023]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6100/1/T-UCE-0006-007.pdf>
29. Arocha M., Márquez M., Estrada G., Arocha A. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris". *Rev. MEDISAN* [Internet]. 2015 [Citado el 08 de febrero del 2023]; 19(10); pp.1208-1215. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192015001000005&lng=es).
30. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Rev. INNOVAR, de ciencias administrativas y sociales* [Internet]. 2005 [Citado el 10 de febrero del 2021]; 15(25), pp.64-80 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

31. Navarrete N. Satisfacción del Paciente en el Tratamiento con Hemodiálisis en relación con la calidad de Atención en una Clínica Privada de Guayaquil. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11963/1/T-UCSG-POSMGSS-173.pdf>
32. Chumpitaz M. Calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Citado el 10 de febrero de 2023]. Disponible en: [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco\\_tesis\\_posgrado\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco_tesis_posgrado_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
33. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014. [Consultado el 21 de febrero del 2023]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango\\_vw.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3569/Ninanango_vw.pdf?sequence=1)
34. Benzaquen de las Casas J. La ISO 9001 y la Administración de la Calidad Total en las Empresas Peruanas. Universidad & Empresa [Internet]. 2018 [citado el 10 de febrero de 2023]; 20(35); pp. 281-312. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1872/187255450011/html/index.html>
35. Córdova V. Satisfacción del usuario externo en el área de Emergencia del Hospital Grau, en relación con la motivación del personal de salud. [Tesis para optar el grado

- académico de magister en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2015. [Citado el 10 de febrero de 2023]. Disponible en:
- [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova\\_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/1064/Cordova_bv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
36. Moreno C. Cuidado de enfermería perdido en pacientes hospitalizados en una institución privada. [Tesis para optar el grado académico de magister en ciencias de enfermería]. México: Universidad Autónoma De Nuevo León; 2014. [Citado el 18 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/76596688.pdf>
37. Gómez M., Pérez A., Moya M., Reyes Mabel. Satisfacción de los adultos mayores con los servicios de salud. Rev. cubana Med Gen Integr [periódico en la Internet]. 2004 jun [citado 2023 Mar 30]; 20(3): Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421252004000300007&lng=es&nrm=isoo](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252004000300007&lng=es&nrm=isoo).
38. Organización Mundial de la salud; Organización Panamericana de la Salud. Ampliación de los Roles de las Enfermeras Y enfermeros en la atención primaria de la Salud. [Internet].2018. [citado el 18 de agosto del 2023]; Disponible en: <HTTP://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/349595>
39. Torres C., Buitrago M. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes oncológicos hospitalizados Rev. Cuid Internet. 1 de diciembre de 2011;2(1); 138-48. Disponible en: <https://revistacuidarte.udes.edu.co/index.php/cuidarte/article/view/49>

40. Pinedo M., Jiménez J. Cuidados del personal de Enfermería en la dimensión espiritual del paciente. Cultura de los Cuidados [Internet]. 2017, Mar. [Citado 30 de agosto del 2018];21(48). 110118. Disponible: <http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2017.48.13.20>.
41. Hernández R., Mendoza C. Metodología de la Investigación: Ruta cuantitativa, cualitativa y mixta (1era edición). In. México: Mc Graw Hill; 2018. 148 – 151 pp.
42. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación (6ta edición ed.). In. México: Mc Graw Hill; 2016. 122 - 124 pp.
43. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]
44. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2021]. 656 p. Disponible en: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
45. Santiago A., Jiménez E., Pérez M., Hernández A. Quality of nursing care from the Donabedian approach in hospitalized patients with pain. Cienc y Enferm [Internet]. 2020;26(26):1–14. Disponible en: <https://revistas.udec.cl/index.php/cienciayenfermeria/article/view/3080/3185>
46. Carhuancho M., Nolzco F., Sicheri L., Guerrero M., Casana. Metodología para la investigación holística [internet]. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>

47. Fernández D., Revilla E., Kolevic L., Cabrejos I., Muchaypiña I., Sayas I. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An la Fac Med [Internet]. 2019 Jun 30;80(2):188–92. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/anales/article/view/15745>
48. Rengifo E. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el consultorio odontológico del Hospital II-E, Lamas, 2019 [Internet]. tesis de maestría, Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo\\_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexos**

## Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</li> </ul>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</p> <p>H0: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> H1: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto interpersonal con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</p> <p>H2: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto del entorno o del confort con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</p> <p>H3: Existe relación significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión aspecto técnico-científico y profesional con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023</p>	<p>Vi: Calidad de atención de enfermería V2: Satisfacción de las parejas</p>	<p><b>Tipo y nivel de investigación</b> <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo de investigación:</b> Aplicado <b>Diseño de investigación:</b> No experimental. <b>De corte:</b> Transversal. <b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo correlacional. <b>Población:</b> La población será asignada según las atenciones diarias que son un total de 35 usuarios, teniendo una población con el promedio anual de 7200 atenciones, el cual han sido seleccionados según criterios de inclusión y exclusión dadas en este trabajo. <b>Muestreo:</b> Nuestro trabajo de investigación tiene muestreos no probabilísticos, por ello, se trabajaron con 112 usuarios el cual fueron seleccionados en forma aleatoria</p>



## Anexo N° 2: Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION

#### III. DATOS PERSONALES:

**EDAD:** 18-26 ( ) 27-35 ( ) 36-45 ( )      **GENERO:** F

**GRADO:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior ( )

**OCUPACION:** Ama de casa ( ) Trabajo eventual ( ) Trabajadora estable ( ) otros ( )

**ESTADO CIVIL:** Soltero ( ) casado ( ) conviviente ( ) divorciado ( ) otros ( )

Marcar con una "X" la opción de acuerdo a lo que considere conveniente. Agradeciéndole atentamente su colaboración

N	Aspecto interpersonal	Muy bien	Bien	Regular	Malo
1	Brindo un trato cálido y cordial a los pacientes.				
2	Atiendo a los familiares de los pacientes con respeto y sensibilidad.				
3	Llamo por su nombre a los pacientes				
4	Me presento ante los pacientes con mi nombre				
5	Los pacientes o cuidadores conocen mi nombre				
6	Informo a los pacientes o cuidadores cuando voy a realizar algún procedimiento de enfermería				
7	Trato de evitar cualquier incidente y desavenencia a los pacientes que atiendo.				
8	Soy respetuosa con los pacientes que atiendo				
9	Guardo discreción con los pacientes que atiende				
10	Soy compasiva ante el dolor de los pacientes.				
11	Le dedico el tiempo necesario ante las necesidades de tus pacientes.				

12	Transmito confianza al paciente que atiendo				
	<b>Aspecto del entorno o del confort</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Nunca</b>
13	Al momento de asistir un paciente cuido su privacidad				
14	Mantengo las medidas de higiene al paciente que atiende				
15	A la hora del descanso de los pacientes, facilito la tranquilidad.				
16	Me preocupo si el paciente siente frio, calor, iluminación.				
17	Permito que, en ausencia de los familiares, los pacientes tengan una vida más llevadera.				
18	Tomo las medidas necesarias para evitar accidentes al paciente				
	<b>Aspecto técnico-científico y profesional</b>	<b>Muy bien</b>	<b>Bien</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
19	Tengo una preparación técnica profesional para atender a los pacientes.				
20	Se maniobrar los equipos con que atiende a los pacientes				
21	Reviso y controlo con frecuencia los equipos que necesita en la atención de sus pacientes.				
22	Me intereso por resolver los problemas de sus pacientes.				
23	Brindo informaciones claras a sus pacientes de acuerdo a su necesidad				
24	Aclaro las dudas que el paciente tiene sobre su enfermedad				
25	Asisto al paciente con prontitud Cuando el paciente siente náuseas, dolor, sangrado, etc.				

## Satisfacción del usuario

Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación, para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la atención que Ud. Ha recibido de parte de la enfermera durante su atención, 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	Items	1	2	3	4	5
	<b>Actitud de atención</b>					
1	Cuando ingreso el enfermero al consultorio lo saludo.					
2	El enfermero lo llamo por su nombre.					
3	La enfermera le pregunto el motivo de atención.					
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.					

5	La enfermera le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera escucho y entendió sus inquietudes.					
7	La enfermera 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.					
	<b>Comunicación</b>					
10	La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención.					
11	La enfermera le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.					
12	La enfermera 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 hizo uso de afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
16	La enfermera 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					

	<b>Capacidad técnica</b>					
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.					
24	El enfermero que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.					
25	La enfermera mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.					
26	El enfermero que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo					

### Anexo N° 3: Consentimiento Informado

Estimado usuario, le invitamos a participar de este estudio, la misma que se encuentra del campo de la salud. Para validar su participación, antes debe conocer y comprender cada de los indicadores que se mencionan a continuación:

**Título del proyecto:** **Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023**

**Nombre de la investigadora:** Ochoa Oliva Victoria.

**Propósito del estudio:** “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de las parejas usuarios que acuden al Servicio de Tópico del Centro de Fertilidad y Reproducción Asistida CEFRA Lima 2023.”

**Beneficio por participar:** “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de atención al usuario dentro la actividad que realiza el profesional.”

**Inconvenientes y riesgos:** “Ninguno, solo se le pide responder al cuestionario.”

**Costos por participar:** “No se realizará pago alguno por su participación.

**Renuncia:** “Usted puede dejar de formar parte del estudio cuando lo crea conveniente, sin ninguna sanción o perder el derecho de conocer los resultados del estudio.”

**Participación voluntaria:** “La participación en la investigación es totalmente bajo su voluntad, asimismo podrá retirarse cuando lo desee.”

#### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro haber sido informado del nombre, “los objetivos y de la información que alcanzare en el estudio la misma que será utilizada para fines exclusivamente de la investigación, lo que me asegura la absoluta confiabilidad del mismo, por lo que acepto participar en el estudio.”

“Nombres y apellidos del participante”	“Firma o huella”
“Documentos de identidad”	

**“Doy fe y conformidad de haber recibido una copia del documento”**

## Reporte de similitud TURNITIN

### ● 18% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 11% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 1% 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	<b>uwiener on 2023-09-10</b> Submitted works	2%
2	<b>uwiener on 2023-11-18</b> Submitted works	2%
3	<b>Universidad Católica del CIBAO on 2022-07-08</b> Submitted works	1%
4	<b>Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2023-09-08</b> Submitted works	1%
5	<b>uwiener on 2024-01-03</b> Submitted works	1%
6	<b>Universidad Católica del CIBAO on 2022-06-27</b> Submitted works	<1%
7	<b>Universidad Wiener on 2023-06-03</b> Submitted works	<1%
8	<b>uwiener on 2023-12-29</b> Submitted works	<1%