



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**Tesis**

Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de usuarios  
de un policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024

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

**Presentado por:**

**Autora:** Valverde Fernandez, Janeth Melissa


**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0009-8958-4623>

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

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

**Lima – Perú**

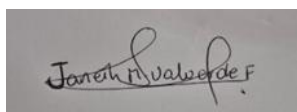
**2025**

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

Yo **VALVERDE FERNANDEZ, Janeth Melissa** egresado de la Facultad de **Ciencias de la salud** y Escuela Académica Profesional de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”** Asesorado por el docente: MORI CASTRO Jaime Alberto DNI 07537045 ORCID 0000-0003-2570-0401 tiene un índice de similitud de 18% (DIECIOCHO) con código OID: **14912:529178556** 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  
Janeth Melissa Valverde Fernández  
DNI:46656833



Firma del asesor  
Mori Castro Jaime Alberto  
DNI: 07537045

Lima, 24 de Septiembre del 2025

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

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Justifico que el excedente del 2 % en fuentes primarias, que actualmente alcanza un 6 % frente al máximo permitido de 4 %, se debe a que los términos coincidentes corresponden al marco metodológico propio de una investigación. En ese sentido, se confirma la originalidad de la investigación, sustentando que la fuente identificada (6 %) proviene del repositorio uwiener.edu.pe, en el cual los títulos, subtítulos y términos detectados forman parte de la estructura metodológica establecida por la universidad. Asimismo, los demás términos coincidentes corresponden a expresiones de uso común en la redacción de investigaciones académicas.

### **DEDICATORIAS:**

Doy gracias a dios por otorgarme mis familias maravillosas, que creyeron en mí persona. A mis queridos padres Teodora y Juan que desde el cielo me guían, y están con orgullo de mí. También agradezco a mi conyugue también mis hijos Jhanel y Erick quienes son mis motivos de seguir adelante, además de mis hermanas Lina y Magaly por siempre estar conmigo y contar con su apoyo incondicional, este logro no solo es mío sino de todos nosotros.

### **AGRADECIMIENTO:**

Agradezco a mi madre por guiarme hacia un sendero de estudios y responsabilidad, a mi casa del saber por formarme académicamente, a mi esposo por su ayuda incondicional en esta etapa, gracias a todos ellos pude lograr todo esto.

**JURADO**

**Presidente: Mg. Lucimar Barrios**

**Secretario: Mg. Carmen Matos Valverde**

**Vocal: Mg. Paola Cabrera Espezua**

## ÍNDICE

|  |      |
|--|------|
| Dedicatoria  | iii  |
| Agradecimiento                                       | iv   |
| Jurados  | v    |
| Indice de Contenido                                  | vi   |
| Resumen  | viii |
| Abstract   | ix   |
| 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        |
| <b>CAPITULO IV. PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS</b> | <b>37</b> |
| 4.1. Resultados  | 37        |
| 4.2. Análisis descriptivo de resultados                        | 37        |
| 4.3. Prueba de hipótesis                                       | 47        |
| 4.4. Discusión de resultados                                   | 52        |
| <b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>              | <b>54</b> |
| 5.1. Conclusiones  | 54        |
| 5.2. Recomendaciones   | 55        |
| <b>REFERENCIAS</b>   | <b>56</b> |
| Anexos   | 64        |
| Matriz de consistencia   | 65        |

## **Resumen**

Objetivo: Evaluar la calidad de atención y su relación con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024. Metodología: El trabajo tiene un enfoque cuantitativo, basado en un diseño correlacional donde 104 usuarios formaron parte de la muestra los cuales asistieron de manera constante al policlínico. Resultados: La calidad de atención de enfermería regular se relaciona con la satisfacción regular de usuarios con un 30.8%. Según la dimensión humana, esta se relacionó con la satisfacción usuaria de atención regula en 34.6%. De acuerdo a la dimensión técnico científico, esta se relaciona con la satisfacción en un nivel regular con 39.4%. En la dimensión entorno, esta se relacionó con la mala calidad de atención con regular satisfacción en 23.1%. Se llego a la conclusión que existió correlación entre ambas variables de trabajo.

Palabras clave: Calidades de atenciones, satisfacciones, enfermeros

## **Abstract**

**Objective:** To evaluate the quality of care and its relationship with user satisfaction at an EsSalud polyclinic in downtown Lima in 2024. **Methodology:** This study employed a quantitative approach, based on a correlational design. The sample consisted of 104 users who regularly attended the polyclinic. **Results:** Regular nursing care quality was associated with regular user satisfaction (30.8%). According to the human dimension, it was associated with regular user satisfaction (34.6%). According to the technical-scientific dimension, it was associated with regular satisfaction (39.4%). In the environmental dimension, poor care quality was associated with regular satisfaction (23.1%). The study concluded that a correlation existed between both variables.

**Keywords:** Quality of care, satisfaction, nurses

## CAPITULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamientos de problemas

Calidad y satisfacción de atenciones sanitaria son dos juicios que se manejan de diferentes maneras, provocando en ocasiones confusión. Ambas conducen a valores claramente percibidos con correlaciones significativas, que a su vez están totalmente correlacionadas (1).

La OMS (Organización Mundial de Salud) informa que los trabajadores sanitarios están representados por cuidadores: un total del 70% de profesionales de primera línea han sufrido problemas de salud que provocaron su muerte en 199 casos, lamentablemente afectó las calidades de las atenciones brindadas por personal enfermero. La OMS considera que el personal de enfermería tiene cuidados independientes, colaborando con miembros del equipo médico en cualquier situación dentro de la atención (2).

Por tanto, se dice que las calidades de servicios de salud forma parte de los aspectos preventivos en relación a la necesidad del área correspondiente. La Organización Panamericana de Salud (OPS) afirma que centrarse en calidad requiere métodos que evalúa estrategias de salud preventivas, terapéuticas y de apoyo en analizar su efectividad, eficiencia y seguridad (3).

La OMS ha declarado que la emergencia sanitaria ha creado una crisis sanitaria y de bienestar que requiere la atención inmediata y eficaz de las agencias sanitarias, que han jugado papeles muy importantes en luchar contra las enfermedades. desempeña un papel interesante a la hora de adoptar medidas eficaces y oportunas para proteger a trabajadores de salud (4).

Los países latinoamericanos reportaron 27.000 casos, estimado de 990 muertes. Brasil es el país con más casos, con 10.277 contagios, seguido de Chile con 4.162 contagios y Ecuador en 3.475 contagios, luego Panamá, Perú, México, Argentina. En Asia, África, América Latina y Caribe, las situaciones son graves y condiciones laborales no son óptimas, en realidad se produce giro

hacia el pragmatismo en atención. Mejorar habilidades y estrategias de enfermería, manipulación de equipos modernos introducidos durante el tratamiento de los pacientes (5).

En Colombia, una investigación sobre la percepción de atención, mostró que el 78% de los pacientes tenían un nivel de calidad de atención alto, el 17% medio y el 4% bajo. En otro estudio realizado por Marín en Ecuador, se determinó que el 87% de los encuestados reportaron una satisfacción y una tasa de recomendación del 97%, por ende, un mayor nivel de calidad de la atención (6).

La situación de salud pública en el Perú presenta falencias sobre calidades de los servicios de emergencia. De finales de 2016 a 2020, la Inspección Estatal de Salud (SUSALUD) ha anunciado un aumento del 50% en las quejas sobre instituciones médicas, por lo que vale aclarar la insatisfacción de los usuarios con los servicios que brindan estas instituciones (7).

Un estudio realizado en 2020 en Huancayo, el 63%, se mostró satisfactoria en calidad de atención, dimensiones con mayor satisfacción de los usuarios, mientras que la satisfacción de los usuarios con la dimensión tangible es alta; se recomienda a sistemas de salud implementar mejores estrategias en servicios brindados para garantizar una adecuada atención (8).

En Perú, una investigación reportó que aproximadamente el 27% de los residentes del Hospital Subregional de Andahuaylas estaban razonablemente satisfechos, lo que demuestra una deficiencia en la organización para mantener un buen estado de atención. De manera similar, el 53% de los pacientes reportó una satisfacción moderada durante la atención en un establecimiento privado, el 27% una menor satisfacción y solo el 21% un nivel alto (9).

En la pandemia, el personal de enfermería se ha convertido en elemento importante, desde un momento determinado como atención directa, pasando por la atención clínica, cuidados intensivos y finalmente con alta auto implicación. Trabajando en primera línea las 24 horas del

día, protegiendo, cuidando y rehabilitando a los pacientes, brindándoles apoyo y confort (10).

En el Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima, recibe diariamente cientos de usuarios en el área de emergencias debido a la alta afluencia de pacientes, la falta de espacio, el hacinamiento, la escasez de personal y la falta de un sistema.

## **1.2. Formulaciones de problemas**

### **1.2.1. Problema generales**

¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024?

### **1.2.2. Problema específicos**

- ¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión humana con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024?
- ¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión técnico científico con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024?
- ¿Cuáles son las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión entorno con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024?

## **1.3. Objetivos de investigaciones**

### **1.3.1. Objetivos generales**

Analizar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros con satisfacciones del usuario de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024

### **1.3.2. Objetivo específico**

- Determinar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión humana con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024
- Determinar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión técnico científico con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024
- Determinar las relaciones de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión entorno con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024

## **1.4. Justificación de las investigaciones**

### **1.4.1. Teórica**

Para término de valor teórico, el trabajo se basa en teoría de enfermería respaldada las calidades de la atención de enfermería. Por lo tanto, Watson afirmó que las calidades de la enfermería están relacionadas de artes de enfermería y por lo tanto se deben brindarles cuidados holísticos donde la persona es única, deben tener y recibir atención integral, pues sin una atención adecuada se pueden presentar desequilibrios que pueden afectar su salud. Peplau, por su parte, mencionó que las calidades de las atenciones están relacionadas con las satisfacció con los servicios brindados por las enfermeras, porque el usuario, como proceso interpersonal, necesita recibir ayuda, y necesita ser un profesional receptivo que atienda sus necesidades.

### **1.4.2. Metodológica**

En términos de valores metodológicos, el trabajo se basa en unos métodos científicos que utiliza métodos cuantitativos, observacionales y transversales, que solo analizarán el cambio de comportamiento sin producir ningún cambio, y nuevamente, se utilizarán instrumentos

confiables para asegurarlo. Promueve otras investigaciones. Esto es posible porque se puede obtener del usuario el permiso y consentimiento del lugar de trabajo. El estudio fue posible porque existía claramente una insatisfacción de los usuarios con los servicios de atención, lo que justificó el estudio.

### **1.4.3. Prácticas**

En la práctica, el trabajo sustenta sus desarrollos dando informaciones actualizadas sobre la implementación de políticas y guías con la finalidad de que el profesional de enfermería adquiera actitudes y cambios respecto a las calidades de la atención para lograr una visión holística de la satisfacción de la necesidad del usuario. Por tanto, se relacionan con las partes sociales, cuyos resultados permiten dar cuidados de calidades, centrándose en todos los aspectos del individuo o usuario. El estudio será de interés para la agencia y se realizarán las mejoras apropiadas en función de los resultados. Asimismo, el tema discutido en la profesión de enfermería en relación con diversas consultas recibidas sobre el tipo de atenciones brindadas al usuario, teniendo esto en cuenta, es la mejora de las calidades de la atención como medio para cuidar y mantener la salud de los usuarios. por tanto, sigue siendo importante mejorar su comprensión del papel de la enfermería.

## CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### A nivel internacional:

Alharbi y col., (11), en el 2023, en Arabia Saudita, con el objetivo “Evaluar la satisfacción de los pacientes con las calidades de la atención de enfermería durante su hospitalización”. El trabajo fue correlacional con 238 participantes, donde utilizaron la versión árabe del Cuestionario de satisfacción de los pacientes con las calidades de la atención de enfermería (PSNCQQ-Ar). Se encontró diversas variaciones que tuvieron significancia entre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería con la edad ( $p = 0,002$ ), nivel educativo ( $p = 0,047$ ), estado civil ( $p = 0,017$ ), trabajo ( $p = 0,038$ ), nivel de vivienda ( $p = 0,006$ ), tiempo de hospitalización ( $p = 0,001$ ) y el acompañante ( $p = 0,014$ ). Se llegó a la conclusión que hay diferencias significativas ( $M = 4,65$ ,  $p < 0,001$ ) en la calidad de atención respecto a las provincias evaluadas en el estado saudí.

Alhussin (12) en el 2023, en Arabia Saudita, con el objetivo “Examinar la satisfacción de los pacientes con las calidades de la atención de enfermería proporcionada”. Estudio, correlacional, transversal. Muestra de 400 pacientes. Los datos se recopilaron por medio de un cuestionario validado. Se determinó una mayor satisfacción posterior al alta en lo que respecta a la coordinación del manejo del paciente (media 2,31, DE 1,33) siendo relevante la comunicación entre enfermera y paciente. En general, la puntuación de cuestionario osciló entre 2,31 y 3,9, con puntuaciones medias de 3,26 (DE 0,64). Concluyen, que el nivel más bajo de satisfacción estaba relacionado con la privacidad, con disposiciones para la privacidad de los pacientes por parte de las enfermeras con una puntuación de 3,9 (DE 1,00).

Skhvitaridze (13) en el 2020, en Estados Unidos, con el objetivo “Evaluar la satisfacción de los pacientes con las calidades de la atención de enfermería y examinar los factores que afectan su decisión”. Estudio, descriptivo, transversal y retrospectivo, con una muestra de 180 pacientes, los datos fueron recolectados por un cuestionario que se administró a pacientes. Resultados, el 89% de los pacientes describieron la atención de enfermería brindada como excelente. Concluyen que Los factores más importantes que afectan la satisfacción de los pacientes son el tiempo de espera antes del ingreso, la seguridad de los servicios, el ambiente cómodo junto con el nivel adecuado de atención y cuidado.

Tabar y col., (14) en el 2023, en España, con el objetivo, “Analizar la satisfacción del paciente con relación a la atención de enfermería en un contexto de cuidados críticos; determinar la correlación entre la satisfacción del paciente crítico y variables sociodemográficas y clínicas y describir percepciones de pacientes con atención enfermero”. Estudio, descriptivo, prospectivo, correlacional. Muestra de 200 pacientes. Método, utilizó la versión validada en español de la Nursing Intensive-Care Satisfaction-Scale (NICSS). Resultados, los pacientes, tienen edad media de 64,18 años (IC 95% 61,36–66,88) y con un nivel medio de satisfacción de 5,83 (IC 95% 5,78–5,88) siendo 6 la puntuación máxima. Conclusiones, Las mujeres, los pacientes de mayor edad y que reflejan mayor grado de recuperación, son que refieren mayor satisfacción.

Dinsa (15) en el 2022, en Etiopia, con el objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de atención de enfermería entre los pacientes adultos hospitalizados en el Centro Médico Jimma y el hospital Oda Hulle de Jimma, en el suroeste de Etiopía”. Estudio, correlacional, transversal, comparativo. Muestra de 430 pacientes. Método, utilizó la escala de satisfacción de Newcastle. Resultados, la satisfacción del paciente fue 54% y 57%. En el hospital público, la satisfacción del paciente se vio afectada por estar en el grupo de edad de 41 a 50 años, la duración de la estancia en la sala ( $P = 0,002$ , AOR = 0,42), la limpieza de la

sala ( $P = 0,018$ , AOR = 1,8) y antecedentes de admisión ( $P = 0,049$ , AOR = 0,60). En el hospital privado (Oda Hulle), la satisfacción se vio afectada por el historial de admisión ( $P = 0,035$ , OR = 0,456), el espacio de sala ( $p = 0,007$ , AOR = 2,8), la capacidad percibida de enfermeras ( $P = 0,002$ , AOR = 5,8) servicios de farmacia ( $P = 0,032$ ). Conclusiones, hay relación significativa de niveles de satisfacciones del paciente con los servicios de atenciones de enfermeros.

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

Rodríguez (16) en el 2023, con el objetivo “Analizar las relaciones de calidades de atención de enfermería con satisfacciones del paciente en servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023”. Estudio correlacional, hipotéticos deductivo con la participación de 100 personas. Los datos se tomaron mediante dos cuestionarios con escala Likert, Cuestionarios de calidades de atenciones enfermeros y Cuestionarios SERVQUAL modificados. Resultados: el 54% con alto nivel, el 48% en nivel medio de calidades de atención enfermero. En satisfacciones de pacientes; el 88% con satisfacciones y 12% con insatisfacciones. En conclusión, se determinó que hay relación significativa entre las dos variables analizadas en el servicio de emergencia.

Torres (17) en el 2021, con el objetivo “Analizar la relación de calidades de las atenciones de enfermería con la satisfacción de pacientes del servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco”. Estudio, correlacional, aplicado, donde participaron 80 pacientes. Se utilizó dos instrumentos que evalúan calidades de atenciones enfermeros, el otro instrumento de satisfacciones de pacientes. Resultados, el 31% con deficiente nivel de calidades de atención, el 43% en regular nivel y 27% con nivel bueno, en satisfacción del paciente el 37% tienen nivel bajo de satisfacción; el 41% con medio nivel, el 21% con satisfacción alta. Conclusiones, se evidenció una asociación entre las respectivas variables de trabajo del paciente del servicio de hospitalización.

Becerra y col., (18), en el 2021, con el objetivo “Analizar la calidad de atención de enfermería en pacientes del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales”. Estudio, cuantitativo, correlacional, descriptivo, transversal. Muestra de 300 pacientes. Método, la toma de datos fue por encuesta y el instrumento de medición el Cuestionario de medición de calidades del cuidado de enfermería (CUCACE). Resultados, hay media calidades de atención en 34%, el 32% en menor y mayor en 33%. En dimensión experiencia con cuidados de enfermería, hay mayor calidad de atención 35%, hay atención menor en 33%, el 31 fue intermedio. En dimensión satisfacción con el cuidado de enfermería, hay mayor calidad de atención en 39%, luego intermedia en 37%, también menor en 23%. Por último, se determinó que las calidades de atención fue mayormente en un nivel medio.

Carrero y Medina (19) en el 2022, con el objetivo “Analizar la relación de calidades de atención de enfermería con satisfacción del paciente en Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022”. Estudio, no experimental y transversal, donde se trabajó con 45 pacientes, que fueron atendidos en el área de Emergencias del Hospital de Moyobamba. Método, aplicaron instrumentos validados para medir ambas variables de trabajo. Resultados, el 62% de pacientes entrevistados tenían calidades de atención enfermero regular, el 61% de pacientes tiene media satisfacción. El coeficiente de Rho de Spearman fue 0.743 de relación para ambas variables. Conclusiones: hay evidencia de una relación significativa a nivel de las dos variables de trabajo.

Gastelu (20), en el 2023, con el objetivo “Determinar las calidades de atenciones de enfermería se relaciona con satisfacción de pacientes en un hospital nacional, de la ciudad de Lima 2023”. Estudio, cuantitativo, correlacional, explicativo, no experimental, transversal, hipotético deductivo. Muestra de 70 pacientes que fueron atendidos en el área de emergencia. Método, usó la encuesta con cuestionario de calidades de atenciones de enfermería con otro instrumento que es la satisfacción de los pacientes. Resultados, el 33% de entrevistados tienen buenas

calidades de atenciones enfermero, el 63% fue regular, el 7% fue mala. El 31% con nivel bueno de satisfacción; el 57% es regular y 13% tiene satisfacción mala. En conclusión, la satisfacción se relaciona con la calidad de atención del paciente en un hospital nacional.

## **2.2. Base Teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidades de atenciones**

Las funciones enfermeros incluyen una variedad de responsabilidades, entre las actividades destacadas se incluyen cooperaciones, colaboraciones, atenciones al usuario, supervisión, administraciones de medicamento y remedio, revisiones de historias clínicas, realizaciones de informe enfermero, consultas mutuas, etc., que se practica a diarios, básicos. Se requieren altos estándar y mejora para alta calidades y capaz de dar atenciones y rehabilitación adecuadas a pacientes. La enfermería con lo físico y práctica requiere que la enfermera demuestre profesionalismo y empatía hacia personas que cuida. Las calidades de enfermería no resumen lo técnicos y mecanizados, en cuidado humano y preocupación por el sufrimiento del resto (21).

Las calidades de atenciones son expectativas de atención médica que se logra cumpliendo necesidades durante las atenciones en base a una secuencia que cumpla con directrices y normas. Se entiende por enfermería de calidades la implementación de prácticas correctas o buenas, en el momento adecuado, asegurando que las enfermeras ejerzan sin descuidar el buen trato de los pacientes. Los individuos realizan un trabajo oportuno, humano, personal según estándares para práctica responsable sustentada en estándares y valores sociales, éticos y humanos (22).

### **Importancia de las calidades en las atenciones de enfermería**

Hay razones por que atenciones de calidades se extiende allá de instalaciones del hospital. En ellas hay razones éticas: la salud no es negocio o simple práctica laboral en la que se realizan

procesos y servicios de manera indiferente, porque es una interacción entre personas donde algunas pueden curarse. y tratar enfermedades. Consideraciones sociales y de seguridad: la sociedad necesita personal competente para proporcionar buenos servicios a sus ciudadanos. Razones económicas: como recursos son limitados y demanda alta, se requiere eficiencia (23).

### **Dimensiones de las calidades de atenciones de enfermería**

Las calidades de las atenciones incluyen diversos temas que debe trabajarse como la relación entre los profesionales y técnicos involucrados en la organización, se refiere al aspecto técnico en cuanto a las atenciones de profesionales, el tercero aspecto es (24):

#### **Dimensión 1: Técnico-científica:**

Esta dimensión contempla elementos de naturaleza técnica-científica que se manifiestan en el cuidado de enfermería. La seguridad constituye el contexto en el que se proporcionan las intervenciones, el cual debería distinguirse por la priorización de las necesidades de la persona a ser atendida y la búsqueda de la minimización de riesgos. La eficacia se define como la consecución de metas en el campo enfermero. Las continuidades se refieren seguimientos y atenciones ininterrumpidos. Las eficiencias, de atenciones generan respuestas que pueden ser positivas o negativas, se define como la medida de la transición en que un paciente pasa de un estado a otro. El enfoque holístico se refiere a brindar al paciente una perspectiva holística. La eficacia se define como la consecución de metas mediante la implementación de diversos procedimientos (25).

#### **Dimensión 2: Humana:**

Se enfoca en la interacción que se produce entre los individuos participantes y se fundamenta en los siguientes conceptos: Respeto a los derechos individuales: Denota el tratamiento generalizado del individuo como un ente a ser protegido y cuidadoso. Información exhaustiva,

precisa y oportuna: no es permitido ocultar datos relacionados al estado de salud. Se centra en estar pendiente de las personas. Es imperativo considerar la perspectiva y/o valoración del paciente respecto a la situación. Las cordialidades, con los carácter y la autoconfianza, deben constituir los fundamentos que respaldan el cuidado. El propósito radica en generar empatía basado en el respeto y la ética en cuanto al trato profesional (26).

### **Dimensiones 3: Entornos:**

En el proceso de atención médica, es relevante reconocer las características del hospital o centro de atención, así como el lugar donde se proporcionan las intervenciones. Además, se experimenta una sensación de orden, comodidad, limpieza, entre otros aspectos. Resulta esencial la comodidad de las personas y la comunicación empática, un requisito que el hospital debe asegurar (27).

### **Atributos de las calidades en las asistencias de enfermería**

Los servicios de salud de alta calidad deben cumplir con los siguientes criterios: Competencia profesional elevada, donde los profesionales se desenvuelvan de una manera profesional en base al conocimiento adquirido. Además, es necesario experimentar un bajo riesgo durante la atención y tener un efecto positivo en ella. La atención de calidades se distingue por diversos indicadores en relación a aspectos individualizados de cada persona. Esta atención se fundamenta en conocimientos científicos definido mediante proceso interactivo en relación interpersonal terapéutica, a través de la educación de comunidades humanas, y transición, en apoyos a un individuo en respuesta a cambios en desarrollos, crecimientos o enfermedades y de circunstancias de modificaciones en relación a diversos factores. Un buen tratamiento suma diversos indicadores en donde se toma en cuenta el conocimiento, la experiencia y el trato del profesional hacia las personas que tengan necesidades. (28).

## **Relevancia de la calidad de las atenciones brindadas en el ámbito de la enfermería**

Existe un efecto importante en relación a las intervenciones brindadas por el personal de enfermería las cuales tienen que ser eficaces (tengan unos impactos positivos en el estado de salud de pacientes). Por lo tanto, se necesita un tratamiento equilibrado, que el paciente acepte de manera voluntaria y sea accesible para el según lo económico, viable, entre otros. Esto debe fundamentarse en evidencia (la toma de decisiones basada en conocimientos experienciales en lugar de la intuición) (29).

El personal de asistencia asume la responsabilidad de la calidad de las asistencias proporcionadas, y la detección de anomalías en las mismas y los factores asociados a estas negligencias facilita la implementación de las medidas pertinentes. Esta estrategia implica la reconfiguración de los servicios de atención médica con el fin prevenir pérdidas de servicios, optimizando así el modelo de atención para los usuarios. Las enfermeras y pacientes buscan que las intervenciones médicas sean eficaces, económicas, accesibles desde la distancia, tiempos de esperas y costos, y que perciba las intervenciones en útiles y fundamentadas con evidencias. Las profesionales de enfermería son responsables del acompañamiento, atención y requieren identificar los aspectos que se perdieron en las mismas con el objetivo de prevenir repeticiones, reestructurar los servicios y resolver problemas para optimizar la calidad y la seguridad de las asistencias (30).

### **2.2.2. Segundas variables: Satisfacciones del usuario**

Las saciedades son condición psicológica inducida por un incremento o reducción en la retroalimentación cerebral, durante la cual diversas regiones compensan su capacidad energética, generando una percepción de saciedad o una ausencia severa de apetito. El grado de rendimiento está vinculado con las percepciones de los pacientes respecto a los servicios proporcionados. La concordancia entre lo que necesita la persona y la atención ideal y su

percepción de los servicios proporcionados. Se trata de una métrica perteneciente al dominio subjetivo, que cuantifica el nivel en que el establecimiento sanitario satisface las expectativas de los usuarios. Se refiere a la percepción que los usuarios tienen respecto a un establecimiento en relación con las atenciones proporcionadas (31).

Se trata de un componente apreciado en la práctica médica y de enfermería, a pesar de que su comprensión es universal y carece de un significado empírico tangible. Además, se caracteriza por la recepción de información basada en un buen trato igualitario, empático, capaz de resolver inquietudes y dejar satisfecho durante la atención al individuo. Se sostiene que no es meramente un impulso humano, sino que generan herramienta y función en lograr excelencias para no alcanzar de prestación de servicio médico que no asegura bienestar en pacientes. La satisfacción se define como estados mentales intuitivos de pérdidas de apetitos, atribuible a las retroalimentaciones cerebrales, que aún refleja el nivel de atención al paciente proporcionado por la institución, enfermeras y servicios de salud. Esta función y herramienta es esencial para lograr excelencia nacional en salud y garantizar el bienestar de pacientes (32).

### **Dimensiones de la satisfacción del paciente y su satisfacción total.**

El Ministerio de Salud ha elaborado métodos SERVQUAL y su respectiva dimensión en los "Lineamientos Técnicos para la Evaluación de la Satisfacción de los Usuarios Externos de las Instituciones de Salud y Servicios de Apoyo Médico", donde se quiere uniformizar el procedimiento de evaluación en relación a la satisfacción. Este procedimiento metodológico se distingue por la recolección de la información por medio de una serie de preguntas que evalúa la expectativa y la percepción en relación a las intervenciones médicas recibidas. Debe subrayarse que inicialmente se propusieron cinco dimensiones, las cuales posteriormente solo se consideraron cinco: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Las dimensiones correspondientes son las siguientes (33):

### **Dimensión 1: Conformidad:**

Considere la habilidad para cumplir con los servicios comprometidos de forma fiable y meticulosa. Esto implica la habilidad para llevar a cabo de manera exitosa los servicios proporcionados, que abarca tiempo, atenciones, programación de citas y asesoramiento al usuario (34).

### **Dimensión 2: Resistencia:**

Se refiere a la accesibilidad de servicios para los usuarios y a la entrega expedita de dichos servicios. Consiste en ofrecer un proceso oportuno que responda adecuadamente a las necesidades de los usuarios. Seguridad: hace referencia a la confianza que los usuarios desarrollan gracias al trato amable que reciben por parte del personal donde se demuestran no solo conocimientos técnicos, sino una cordial comunicación y credibilidad. Integra la competencia profesional y la amabilidad del personal con la capacidad de generar sensación de seguridad y confianza en los clientes. (35).

### **Dimensión 3: Empatía:**

La empatía o la confianza evidencian interés y nivel de atenciones individuales. Se refiere a la habilidad para adaptarse a la situación del paciente, comprenderlo y atender sus requerimientos correspondientes (36).

### **Dimensión 4: Características perceptibles:**

Se realiza mediante la implementación de aspectos tangibles, personal, equipos y materiales de comunicación. Se toma en cuenta la percepción física del paciente respecto al proveedor de servicios de salud. Se aluden a la apariencia y estado físico de equipos, infraestructuras, materiales de comunicación y servicios de higiene. Se identificaron cinco dimensiones: la

confiabilidad se refiere a los cuidadores capacitados, confiables y atentos, precisos y dignos en la prestación de servicios, y la gestión de pacientes. Además, la capacidad de respuesta se trata de asistir y orientar a los pacientes. El paciente personaliza el caso, y percibe el ambiente en relación a los materiales, necesidades y expectativas, donde se evalúan diversos indicadores (37).

### **Relevancia de la satisfacción del paciente en el ámbito clínico**

La satisfacción del paciente se reconoce como un indicador significativo de calidad, sin embargo, su cuantificación es intrincada y el método y la modalidad de recolección de datos ejercen influencia sobre la necesidad de los pacientes. La satisfacción se establece a través de las combinaciones de rendimiento y sacrificios de servicios. La satisfacción son indicadores de calidades, cuya medición resulta compleja debido a que los métodos de recolección influyen en la calificación de los usuarios. Es plausible que los pacientes satisfechos acaten las directrices proporcionadas por sus profesionales médicos y de enfermería. Se identifica una correlación positiva cuando se evalúa la satisfacción en relación a la atención primaria y la utilización de servicios. (38).

La satisfacción del paciente reviste una importancia crucial dado que la clínica no sería viable. Los pacientes evalúan su grado de satisfacción mediante la combinación de servicios con un compromiso voluntario de sacrificio. Los pacientes satisfechos adoptarán un comportamiento basado en la recepción de información y harán caso a las indicaciones de manera detallada. En ausencia de pacientes, una institución no debería existir; la evaluación de su rendimiento y la identificación de dificultades pueden prevenir un desastre (39).

**Se definen los criterios que las personas tengan satisfacción durante su estancia en el establecimiento.**

Las personas aspiran a tener un mayor acceso a personal que satisfaga los criterios establecidos: Accesibilidad: tienen la capacidad de tener una conversación fluida. Además, presentan cortesía, ya que existe un clima ameno y un respeto el cual se genera desde el primer momento: durante su visita a las instalaciones y mantener los documentos requeridos. Competencia: no se limita a la ejecución de tareas asignadas, sino que potencia diversa actividad. Equidad: no solo en el discurso, también en acciones, al cumplir la regla establecida. Apertura: facilitar la toma de decisiones y la resolución de problemas. Los pacientes anticipan que sus parientes serán acogedores, educados, adheridos a las normativas instauradas por el centro, en donde mantendrán valores y principios de acuerdo al nivel del trato.(40).

## **2.3. Formulaciones de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis generales**

Hi: “Existen relaciones estadísticamente significativas de calidades de atenciones enfermeros con las satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

H0: “No existen relaciones de calidades de atenciones enfermeros con satisfacciones de usuario de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

### **2.3.2. Hipótesis específica**

H1: “Existen relaciones estadísticamente significativas de las calidades de atenciones enfermeros en sus dimensiones humanas con las satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

H2: “Existen relaciones estadísticamente significativas de las calidades de atenciones enfermeros en sus dimensiones técnicos científicos con las satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

H3: “Existen relaciones estadísticamente significativas de las calidades de atenciones enfermeros en sus dimensiones entornos con las satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1.Métodos de investigaciones**

Cuando se extraen una conclusión general de nuestra investigación se tuvo que proponer enfoques hipotético deductivo, que se tienen en cuenta los análisis en situación específica, en la formulación de las hipótesis y en los análisis siguiendo paso a paso desde general hacia lo específico. En lo fundamental del objetivo principal consiste en tomar informaciones que explican todos los fenómenos sin tener que tocar estos aspectos de las aplicaciones. Las atenciones se centran en la variable cuantitativas debido a que estas se midan usando datos numéricos (41).

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

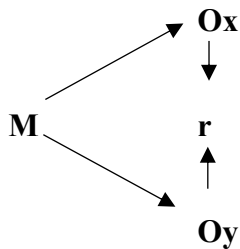
En las conclusiones generales de este trabajo se han propuesto métodos es cuantitativo, que están basadas de datos correlacionadas, por lo que pueden probar hipótesis por el análisis numérico con trabajos estadísticos, son capaces de identificar patrones del comportamiento probando teorías dadas por pasos secuenciales y rigurosas, revisando las literaturas en el desarrollo de la perspectiva de nuestro trabajo teórico (42).

### **3.3. Tipo de investigación**

El estudio está en línea con la investigación es básica con relación porque los problemas entre las variables se resolverán utilizando métodos de investigación cuantitativos, porque el objetivo es tener datos para luego ser analizados e interpretados, con creación de nuevos conocimientos, tendencia científica con positivismo con preguntas destinada a extraer conclusiones sobre variables de calidades de atenciones con la satisfacción de los usuarios comparadas con las realidades observadas. Investigación aplicada, ya que partiremos de un marco teórico existente y para tener un contraste de trabajo (43).

### 3.4. Diseños de la investigación

Los estudios fueron no experimentales, descriptivos, correlacionales y transversal. No ha sido experimental debido a que estas variables no se modifican ni manipulan, sino que se va a observar en condiciones naturales. Fue descriptivo en el sentido que se han intentado numerar toda característica relevante de la variable estudiada. Las correlaciones se basan en los supuestos de que existen interdependencias entre categorías. Es transversal porque los datos se tomaron una sola vez por cada paciente siendo de actividad relevante (44).



**Dónde:**

M = “Muestra”.

Ox = “Calidades de atenciones”

Oy = “Satisfacción de los usuarios”

R = “Relación”

### 3.5. Población, muestra y muestreo

Se logro convocar a 1200 personas al mes, donde en promedio están acudiendo 42 usuarios diariamente, de ambos sexos, que son beneficiarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima en la ciudad de Lima. El tamaño de muestra se estableció aplicando la formula muestra

utilizando los criterios de inclusión y exclusión. La muestra fueron subgrupos representativos, el cual se han recolectados los datos de las variables en estudio.

**Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores que asisten a un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios mayores que deseen formar parte de este estudio.
- Usuarios mayores que completen de manera adecuada todas las preguntas de los instrumentos

**Criterios de exclusión:**

- Usuarios mayores que no asisten a un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima
- Usuarios mayores que no deseen formar parte de nuestra investigación.
- Usuarios mayores que no hayan completado de forma adecuada todas preguntas de los instrumentos

**Muestra:**

Las muestras han utilizados muestreos probabilísticos aleatorios simples ya que suponen a los individuos está teniendo las mismas probabilidades de ser seleccionados, por el cual la población se realizó mediante la fórmula muestra.

**Muestreo:**

La muestra fue creada usando probabilidades aleatorias simples debido a que fueron considerados donde los sujetos han tenido las mismas posibilidades de seleccionarse bajo la siguiente fórmula:

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

**Dónde:**

Población N = 1200

“Niveles de confianzas  $Z^2 =$  Márgenes de confiabilidades o número de unidad de desviaciones estándares distribuciones normales que producirán niveles deseados de confianzas: 95%,  $X=0.05, Z=1.96$ ”

“Proporciones a favor  $p = 0.5$ ”

“Proporciones en contra  $q = 0.5$ ”

“Tamaños de las muestras o errores muestrales  $n = 0.05$ ”

**Reemplazan:**

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.05 \times 0.05 \times 1200}{0.05^2 \times (1200- 1) + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.05}$$

$$n = \frac{218.9712}{2.100876}$$

n = 104.2285218

**Muestreo:**

Se obtuvo un muestreo probabilístico, en donde se trabajó con 104 personas que asistieron a un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima.

**3.6. Variables y operacionalización**

**Variables de estudio**

V1: Calidades de atenciones

V2: Satisfacción de los usuarios

## Operacionalización de variables

| Variables                | Definición conceptual  | Definición operacional  | Dimensiones               | Indicadores  | Escala de medición | de | Escala valorativa (Niveles y rangos)  |
|--------------------------|--|---|---------------------------|--|--------------------|----|---|
| Calidades de atenciones  | Es una ciencia practicada cuidadosa y responsablemente de forma compacta y sistemática, que se basa en el conocimiento adquirido, con la meta de usar sus capacidades para el beneficio del usuario minimizando la aparición de casos individuales (45). | Esta variable se midió en base a la consideración tridimensional utilizando indicadores apropiados para cada dimensión.                         | Técnico científico        | Controles de pesos y tallas<br>Informes de evoluciones de niños<br>Exámenes físicos<br>Evaluaciones de desarrollos psicomotriz<br>Consejerías integrales<br>Interconsultas a especialistas<br>Continuidades<br>Seguridades | Ordinal            |    | “Bueno de 25 a 35 puntos<br>Regular de 13 a 24 puntos<br>Malo de 1 a 12 puntos” |
|                          |  |   | Humana                    | Integralidades<br>Respetos<br>Informaciones<br>Intereses<br>Amabilidades   |                    |    |   |
|                          |  |   | Entorno                   | Comodidades<br>Ambientaciones<br>Limpiezas<br>Ordenes<br>Privacidades  |                    |    |   |
| Satisfacción del usuario | Se fundamenta en mecanismos de aceptación y atenciones a familiares y vecinos, así como premios y recomendaciones para la construcción de la imagen de la institución representada (46).   | Es una percepción que se da ante una situación relacionada a la expectativa y capacidad de respuesta, la cual se va dimensionar en cinco etapas | Fiabilidad                | Que todos los días reciba una visita de enfermería   | Nominal            |    | “Bueno de 15 a 22 puntos<br>Regular de 8 a 14 puntos<br>Malo de 1 a 7 puntos”   |
|                          |  |   | Capacidades de respuestas | Que el trámite de hospitalizaciones sea rápido.  |                    |    |   |
|                          |  |   | Seguridades               | Que la enfermera muestre interés en la mejora o de soluciona sus problemas de salud  |                    |    |   |
|                          |  |   | Empatía                   | Que los tratos del enfermero sea amable.   |                    |    |   |
|                          |  |   | Aspectos tangibles        | Que el ambiente de servicios sea cómodo y limpio.  |                    |    |   |

### **3.7. Técnica e instrumento de toma del dato**

#### **3.7.1. Técnicas**

El trabajo presento como técnica a la encuesta en donde se priorizan datos que se plantean de manera directa en relación a los ítems agrupados en dimensiones. Por ello, la toma de información fue un indicador relevante para poder generar resultados con un aporte significativo.

#### **3.7.2. Descripciones del instrumento**

Para medir las variables satisfacciones se usó encuestas e instrumentos a los cuestionarios con escalas tipo Likert validado por Melado Vamani Carmen (47). El cuestionario constaba de preguntas cerradas de opción múltiple compuestas por 6 secciones con puntuaciones compuestas por 22 ítems, y a las respuestas se les asignó una escala de valores: nunca (1), a veces (2) y siempre (3). El método utilizado fuer la entrevista y cuestionario escala Likert en el instrumento, de Mellado, ella probó por juicios de experto sobre los temas, después se hizo pruebas pilotos para validar e identificó sujetos por encima de 0.3 utilizando Pearson, la confianza es 95% y los errores relativos de 0,05.

Para la variable calidades de atenciones se utilizó un instrumento de Araujo Salvatierra, Sheyla Rosmery (48), se probó la consistencia de cada ítem para determinar su validez y cómo cada ítem afecta la variable. Se trabajó con alfa de Cronbach individual donde se establecieron valores mayores cercanos a 1, considerando los ítems serían retenidos porque las confiabilidades globales no aumentaron significativamente como 0,834. Cada ítem de calidades tiene 2 opciones: Preguntas de acuerdo y en desacuerdo, sí (8) y no (14), con un valor de 1 si está de acuerdo y 0 si no está de acuerdo, y viceversa.

#### **3.7.3. Validación**

La pregunta por validaciones fue formulada por 3 expertos y se extrajeron del estudio de confiabilidad de instrumentos de investigación validados por expertos. Su validez depende del juicio experto proporcionado por enfermeras expertas en el campo (49).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

Se trabajó con un piloto en ambos casos. Las pruebas incluyeron definición de alfa de Cronbach, para determinar confiabilidades del instrumento a usar en las poblaciones agrupadas, utilizando el programa SPSS 25 y la determinación de las confiabilidades de los instrumentos. Las confiabilidades medias de los 12 ítems de satisfacción fueron de 0,973, indicando que los instrumentos son altamente confiables, y las confiabilidades medias de las variables calidades de las atenciones fueron 0,821.

#### **3.8. Planes de procesamientos y análisis de los datos**

Cuando se complete las tomas del dato, se ingresa a SPSS Statistics 25 y se transfiere a Excel 2019 en hacer análisis gráfico e interpretarlo para dar resultados para discusiones. En los análisis estadísticos de las variables involucradas del trabajo de la prueba de correlaciones, se hizo la prueba estadística descriptiva en frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencias centrales en la prueba de hipótesis a investigar.

#### **3.9. Aspectos éticos**

Se han considerado al participante del estudio y el principio bioético de autonomía, no maleficencia, justicia y beneficencia. En la investigación, se presentó el proyecto a la escuela para su revisión y aprobación, y después las presentaciones iniciales a los usuarios, se trabajó con el consentimiento informado explicando el motivo, forma y detalles de lo que implica la participación del individuo.

### **Principio de autonomía**

Esto es aplicado a todos los usuarios y del proveedor de las atenciones de salud que tengan la voluntad de participar en este estudio donde se considera la explicación a detalle del estudio y se respeta la decisión final del participante.

### **Principios de beneficencias**

No existió riesgo alguno en la participación de esta investigación.

### **Principios sin maleficencias**

No existió daño psicológico, físico o moral al usuario, porque el dato obtenido fue mediante consentimientos informados, siendo confidenciales.

### **Principios de justicias**

Los códigos de éticas profesionales, incluye reconocimiento del sujeto con iguales derechos a el beneficio y, se esfuerzan por las garantías adecuadas las mismas calidades en término de ciclo, método y administraciones. Ellos indican que la persona que conserva privilegio de beneficio debe recibir administraciones y activo de los mismos tamaños y naturalezas. Todo participante será tratado de una manera igualitaria. Se llevan a cabo la persona involucrada en estas revisiones y su identidad y dato tomado ayudará en las investigaciones.

## CAPITULO IV. PRESENTACIONES Y DISCUSIONES DEL RESULTADO

### 4.1. Resultado

### 4.2. Análisis del resultado

Tabla 1. Análisis sociodemográfico de participantes (n=104)

| <b>Edad (años)</b>          | <b>Frecuencias</b> | <b>Porcentajes</b> |
|-----------------------------|--------------------|--------------------|
| De 20 a 30 años             | 48                 | 44                 |
| De 31 a 40 años             | 12                 | 11                 |
| De 41 a 50 años             | 6                  | 5                  |
| Mas de 51 años              | 44                 | 40                 |
| <b>Sexo</b>                 |                    |                    |
| Masculino                   | 57                 | 54.8               |
| Femenino                    | 47                 | 45.2               |
| <b>Estado civil</b>         |                    |                    |
| Conviviente                 | 41                 | 39.4               |
| Casado                      | 19                 | 18.3               |
| Soltero                     | 36                 | 34.6               |
| Separado                    | 8                  | 7.7                |
| <b>Grado de instrucción</b> |                    |                    |
| Primaria                    | 32                 | 30.8               |
| Secundaria                  | 43                 | 41.3               |
| Sin instrucción             | 8                  | 7.7                |
| Superior                    | 21                 | 20.2               |

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

### Interpretación

De los 104 usuarios entrevistados mostrados en las tablas, de característica sociodemográfica, se tuvo con mayor presencia a las personas relativamente jóvenes con un 44%, en Sexo hay Masculino 54.8% y Femenino 45.2%; en Estado civil, hay Conviviente 39.4%, Casado 18.3%,

Soltero 34.6%, Separado 7.7%; en Grado de instrucción hay Primaria 30.8%, Secundaria 41.3%, Sin instrucción 7.7%, Superior 20.2%.

## Tabla 2.

Tabla cruzada de análisis de calidades de atenciones enfermero con satisfacciones de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| Calidades de atenciones         | Satisfacción |      |         |      |      |      | TOTAL      |            |
|---------------------------------|--------------|------|---------|------|------|------|------------|------------|
|                                 | Bueno        |      | Regular |      | Malo |      | Frecuencia | Porcentaje |
|                                 | Frec         | %    | Frec    | %    | Frec | %    |            |            |
| Buena calidades de atenciones   | 7            | 6.7  | 27      | 26.0 | 7    | 6.7  | 41         | 39.4       |
| Regular calidades de atenciones | 6            | 5.8  | 32      | 30.8 | 5    | 4.8  | 43         | 41.3       |
| Mala calidades de atenciones    | 6            | 5.8  | 10      | 9.6  | 4    | 3.8  | 20         | 19.2       |
| TOTAL                           | 19           | 18.3 | 69      | 66.3 | 16   | 15.4 | 104        | 100.0      |

Nota. Realizado por la investigadora

## Interpretación

En calidades de atención enfermeros con satisfacciones del usuario que se muestran en la tabla 2, se tiene regular calidades de atenciones con una satisfacción media en 30.8%.

**Tabla 3.**

Tabla cruzada del análisis de calidades de atenciones enfermeros en su dimensión humana con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| Calidades de atenciones en su dimensión humana | Satisfacción |      |         |      |      |      | TOTAL      |            |
|--|--------------|------|---------|------|------|------|------------|------------|
|  | Bueno        |      | Regular |      | Malo |      | Frecuencia | Porcentaje |
|  | Frec         | %    | Frec    | %    | Frec | %    |            |            |
| Buena calidades de atenciones                  | 3            | 2.9  | 19      | 18.3 | 6    | 5.8  | 28         | 26.9       |
| Regular calidades de atenciones                | 11           | 10.6 | 36      | 34.6 | 8    | 7.7  | 55         | 52.9       |
| Mala calidades de atenciones                   | 5            | 4.8  | 14      | 13.5 | 2    | 1.9  | 21         | 20.2       |
| TOTAL  | 19           | 18.3 | 69      | 66.3 | 16   | 15.4 | 104        | 100.0      |

Nota. Realizado por la investigadora

### **Interpretación**

En la calidad de atenciones de enfermería en su dimensión humana se determinó que la regular calidad se asoció con una satisfacción media en un 34.6%.

**Tabla 4.**

Tablas cruzadas del análisis de calidades de atenciones enfermeros en dimensiones técnicos científicos con satisfacciones del usuario de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| Calidades de atenciones en su<br>dimensión técnico científico | Satisfacción |      |         |      |      |      | TOTAL      |            |
|---|--------------|------|---------|------|------|------|------------|------------|
|   | Bueno        |      | Regular |      | Malo |      | Frecuencia | Porcentaje |
|   | Frec         | %    | Frec    | %    | Frec | %    |            |            |
| Buena calidades de atenciones                                 | 9            | 8.7  | 15      | 14.4 | 6    | 5.8  | 30         | 28.8       |
| Regular calidades de atenciones                               | 6            | 5.8  | 41      | 39.4 | 5    | 4.8  | 52         | 50.0       |
| Mala calidades de atenciones                                  | 4            | 3.8  | 13      | 12.5 | 5    | 4.8  | 22         | 21.2       |
| TOTAL   | 19           | 18.3 | 69      | 66.3 | 16   | 15.4 | 104        | 100.0      |

Nota. Realizado por la investigadora

### **Interpretación**

En la calidad de atenciones de enfermería respecto a la parte técnico científico se estableció una calidad regular acompañada de una media satisfacción en un 39.4%

**Tabla 5.**

Tabla cruzada del análisis de calidades de atención de enfermería en dimensiones entornos con satisfacciones del usuario de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| Calidades de atenciones en su<br>dimensión entorno | Satisfacción |      |         |      |      |      | TOTAL      |            |
|--|--------------|------|---------|------|------|------|------------|------------|
|  | Bueno        |      | Regular |      | Malo |      | Frecuencia | Porcentaje |
|  | Frec         | %    | Frec    | %    | Frec | %    |            |            |
| Buena calidades de calidades                       | 6            | 5.8  | 23      | 22.1 | 5    | 4.8  | 34         | 32.7       |
| Regular calidades de calidades                     | 4            | 3.8  | 22      | 21.2 | 4    | 3.8  | 30         | 28.8       |
| Mala calidades de calidades                        | 9            | 8.7  | 24      | 23.1 | 7    | 6.7  | 40         | 38.5       |
| TOTAL  | 19           | 18.3 | 69      | 66.3 | 16   | 15.4 | 104        | 100.0      |

Nota. Realizado por la investigadora

### Interpretación

En calidades de atenciones enfermeros en dimensiones entornos con satisfacciones del usuario que se muestran en la tabla 5, se tiene mala calidades de calidades con regular satisfacción en 23.1%.

### **4.3. Pruebas de hipótesis**

#### **Hipótesis generales**

Hi: Existe relación significativa de calidades de atención enfermero con satisfacción de usuarios

H0: No existe relación de significativa de calidades de atención enfermero con satisfacción de usuarios

#### **Grado de relación entre las variables**

“Se representa un coeficiente de spearman de 0,175, lo que da como resultado interpretativo que existe una asociación si bien es cierto débil pero manteniendo un perfil positivo, siendo así una buena relación”.

#### **Niveles de significancias**

Niveles de significancias ( $\alpha$ ) es 0,044, donde está correspondiendo una confiabilidad 96%.

#### **Estadísticos de pruebas**

“Según las pruebas de las hipótesis que se hizo con los coeficientes de correlación de Rho de Spearman, con las pruebas de normalidad de Kolmogorov Smirnov, nos dicen que si se pueden rechazar la hipótesis nula (Ho) según los valores  $p$ ”.

#### **Reglas de decisiones**

Sig. “Valores  $p$  de coeficientes de correlaciones  $< \alpha$  Se rechaza la Ho”.

Sig. “Valores  $p$  de coeficientes de correlaciones  $\geq \alpha$  No se rechaza la Ho”.

#### **Lectura del error:**

**Tabla 6.**

Análisis de las calidades de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| <b>Correlaciones</b> |                          |                            |              |
|----------------------|--------------------------|----------------------------|--------------|
|                      |                          | Calidades de calidades     | Satisfacción |
| Rho de               | Calidades de calidades   | Coeficiente de correlación | 1,000        |
|                      |                          | Sig. (bilateral)           | 0,157        |
|                      |                          | N                          | .            |
| Spearman             | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | 0,157        |
|                      |                          | Sig. (bilateral)           | 1,000        |
|                      |                          | N                          | 0,044        |
|                      |                          | N                          | 104          |

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

Nota. Elaborado por la investigadora

### **Decisión estadística**

Se tienen al valor  $p \text{ sig.} = 0,044$ , mostrados en la tabla 6, donde nos indican que son valores menores de las significancias teóricas, indicándonos que si hay una correlación la cual se caracteriza por ser significativa entre las dos variables de trabajo en los usuarios de un Policlínico de EsSalud.

### **Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de usuarios

### **Grado de relación entre las variables**

“Se representa un coeficiente de spearman de 0,152, lo que da como resultado interpretativo que existe una asociación si bien es cierto débil pero manteniendo un perfil positivo, siendo así una buena relación”.

### **Nivel de significancia**

El coeficiente correspondiente fue de 0,012, dando como resultado una excelente confiabilidad

### **Estadísticos de pruebas**

“Según las pruebas de las hipótesis que se hizo con los coeficientes de correlación de Rho de Spearman, con las pruebas de normalidad de Kolmogorov Smirnov, nos dicen que si se pueden rechazar la hipótesis nula (Ho) según los valores  $p$ ”.

### **Regla de decisión**

“Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la Ho”.

“Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la Ho”.

### **Lectura del error:**

**Tabla 7.**

Análisis de la calidades de calidades de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| <b>Correlaciones</b> |   |                             |   |              |
|----------------------|---|-----------------------------|---|--------------|
|                      |   |                             | Calidades de calidades en su dimensión humana | Satisfacción |
| Rho de Spearman      | Calidades de calidades en su dimensión humana | Coefficiente de correlación | 1,000   | 0,152        |
|                      |   | Sig. (bilateral)            | .   | 0,012        |
|                      |   | N                           | 104   | 104          |
|                      | Satisfacción del usuario                      | Coefficiente de correlación | 0,152   | 1,000        |
|                      |   | Sig. (bilateral)            | 0,012   | .            |
|                      |   | N                           | 104   | 104          |

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

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

### **Decisión estadística**

“Se mostró un p de 0,012, siendo este menor al rango preestablecido, se determina que la relación significativa existe, reflejando una asociación directa entre la dimensión evaluada con la variable de estudio, dando énfasis a la calidad de atención por parte del personal de enfermería”

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de usuarios

### **Grado de relación entre las variables**

“Se representa un coeficiente de spearman de 0,191, lo que da como resultado interpretativo que existe una asociación si bien es cierto débil pero manteniendo un perfil positivo, siendo así una buena relación”.

### **Nivel de significancia**

El coeficiente correspondiente fue de 0,036, respondiendo a una excelente confiabilidad

### **Estadísticos de pruebas**

Según las pruebas correlativas con la respectiva normalidad de Kolmogorov, nos dicen que en este caso la  $H_0$  se puede no tomar en cuenta. Por lo tanto, se trabajó de esta manera:

### **Regla de decisión**

“Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la  $H_0$ ”.

“Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la  $H_0$ ”.

### **Lectura del error:**

**Tabla 8.**

Análisis de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| <b>Correlaciones</b> |                          |  |                            |       |
|----------------------|--------------------------|--|----------------------------|-------|
|                      |                          | Calidades de calidades en<br>su dimensión técnico científico |                            |       |
|                      |                          | Satisfacción   |                            |       |
| Rho de               | Calidades de calidades   | Coeficiente de correlación                                   | 1,000                      | 0,191 |
|                      | en su dimensión técnico  | Sig. (bilateral)   | .                          | 0,036 |
|                      | científico               | N  | 104                        | 104   |
| Spearman             |                          |  | Coeficiente de correlación | 0,191 |
|                      | Satisfacción del usuario | Sig. (bilateral)   | 0,036                      | .     |
|                      |                          |  | N                          | 104   |

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

Nota. Procesamiento estadístico usando SPSS 26.0

### **Decisión estadística**

“Se tienen al valor  $p$  sig. = 0,036, mostrados en la tabla 8, donde nos indican que son valores menores de las significancias teóricas del (0.05), con los niveles de confiabilidad del 97%, indicándonos que si se tiene que aceptar la relación significativa de la variable de nuestra investigación. Rechazando toda hipótesis nula ( $H_0$ ) y se tendrá que aceptar la hipótesis que se planteó (Hipótesis alternativa), hay relación positiva de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de usuarios

### **Grado de relación entre las variables**

“Se representa un coeficiente de spearman de 0,181, lo que da como resultado interpretativo que existe una asociación si bien es cierto débil pero manteniendo un perfil positivo, siendo así una buena relación”.

### **Nivel de significancia**

El coeficiente correspondiente fue de 0,005, el cual responde a un 95% sobre la confiabilidad establecida

### **Estadísticos de pruebas**

Según las pruebas que se mandaron a realizar se puede dejar de lado la  $H_0$ , ya que se realizó la normalidad respectiva según la misma prueba de relación entre las variables de trabajo. Por lo tanto, esto nos menciona lo siguiente:

### **Regla de decisión**

“Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $< \alpha$  Se rechaza la  $H_0$ ”.

“Sig. Valor  $p$  del coeficiente de correlación  $\geq \alpha$  No se rechaza la  $H_0$ ”.

### **Lectura del error:**

**Tabla 9.**

Análisis de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024.

| <b>Correlaciones</b> |                          |                             |  |              |
|----------------------|--------------------------|-----------------------------|--|--------------|
|                      |                          |                             | Calidades de calidades en su dimensión entorno | Satisfacción |
| Rho de               | Calidades de calidades   | Coefficiente de correlación | 1,000  | 0,181        |
|                      | en su dimensión          | Sig. (bilateral)            | .  | 0,005        |
|                      | entorno                  | N                           | 104  | 104          |
| Spearman             |                          | Coefficiente de correlación | 0,181  | 1,000        |
|                      | Satisfacción del usuario | Sig. (bilateral)            | 0,005  | .            |
|                      |                          | N                           | 104  | 104          |

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

Elaborado por la investigadora

### **Decisión estadística**

Al haber encontrado coeficientes menores, se opta por aceptar la hipótesis planteada, en donde ambas variables de trabajo se relacionan significativamente de acuerdo a los valores representados en la tabla en usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024

#### 4.4. Discusión de resultados

Se discutirá según los resultados obtenidos y se harán las comparaciones de las investigaciones de los antecedentes encontrados en este trabajo.

Según los 104 usuarios entrevistados se tiene que las características sociodemográficas, hay Edad (años) de 20 a 30 años 44%, de 31 a 40 años 11%, de 41 a 50 años 5%, más de 51 años 40%; en Sexo hay Masculino 54.8% y Femenino 45.2%; en Estado civil, hay Conviviente 39.4%, Casado 18.3%, Soltero 34.6%, Separado 7.7%; en Grado de instrucción hay Primaria 30.8%, Secundaria 41.3%, Sin instrucción 7.7%, Superior 20.2%.

En la relación de la calidad de cuidados de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud, existe una media calidad con satisfacción regular en 30.8%. Para Alharbi y col., en el 2023, en Arabia Saudita, hay variaciones significativas medias de satisfacción del paciente con la calidad de enfermería y factores sociodemográficos, edad ( $p = 0,002$ ), nivel educativo ( $p = 0,047$ ), estado civil ( $p = 0,017$ ), la situación laboral ( $p = 0,038$ ), la residencia urbana frente a la suburbana ( $p = 0,006$ ), la duración de la hospitalización ( $p = 0,001$ ) y el acompañamiento de un familiar ( $p = 0,014$ ). Según Dinsa en el 2022, en Etiopia, la satisfacción del paciente fue 54% y 57%. En el hospital público, la satisfacción del paciente se vio afectada por estar en el grupo de edad de 41 a 50 años, la duración de la estancia en la sala ( $P = 0,002$ , AOR = 0,42), la limpieza de la sala ( $P = 0,018$ , AOR = 1,8) y antecedentes de admisión ( $P = 0,049$ , AOR = 0,60). En el hospital privado (Oda Hulle), la satisfacción del paciente se vio afectada por el historial de admisión ( $P = 0,035$ , OR = 0,456), el espacio de la sala ( $p = 0,007$ , AOR = 2,8), la capacidad percibida de las enfermeras ( $P = 0,002$ , AOR = 5,8) para los servicios de farmacia ( $P = 0,032$ ). Para Carrero y Medina en el 2022, el 62% tenía calidades regular, el 61% de pacientes tiene media satisfacción. El coeficiente de Rho de Spearman fue 0.743.

En el estudio sobre la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción de los usuarios en un Policlínico de EsSalud del cercado de Lima (2024), se evidenció que el 34,6% de los participantes presentó un nivel regular tanto en la calidad del cuidado como en la satisfacción. Según Alhussin (2023), en Arabia Saudita, el mayor nivel de satisfacción (media = 2,31; DE = 1,33) se observó en la coordinación de la atención posterior al alta, destacando los esfuerzos del personal de enfermería por atender las necesidades de los pacientes una vez que abandonaban el hospital. Por otro lado, el menor nivel de satisfacción estuvo vinculado con la privacidad del paciente, obteniendo una puntuación de 3,9 (DE = 1,00). En general, los puntajes del cuestionario oscilaron entre 2,31 y 3,9, con una media global de 3,26 (DE = 0,64). De acuerdo con Rodríguez (2023), el 54% de los participantes presentó un nivel alto y el 47% un nivel medio en la calidad del cuidado de enfermería. En cuanto a la satisfacción de los pacientes, el 87% manifestó estar satisfecho, mientras que el 13% expresó insatisfacción.

Sobre la evaluación de la parte científico técnica se demostró que hay regular calidades de calidades con medio nivel de satisfacción (34%). Para Skhvitaridze en el 2020, en Estados Unidos, el 89% de pacientes describieron calidades de enfermería brindada como excelente. Los factores importantes que afectan la satisfacción de pacientes son el tiempo de espera antes del ingreso, la seguridad de servicios, ambiente cómodo junto con el nivel adecuado de calidades y cuidado. Según Torres en el 2021, el 31% con deficiente nivel de calidades de calidades, el 43% en regular nivel y 27% con nivel bueno, en satisfacción del paciente el 37% tienen nivel bajo de satisfacción; el 41% con medio nivel, el 21% con satisfacción alta.

En la relación de la calidad de calidades en su dimensión entorno con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024, hay mala calidades de calidades con medio nivel de satisfacción en 23.1%. Para Tabar y col., en el 2023, en España, los pacientes,

tienen edad media de 64,18 años (IC 95% 61,36–66,88) y con un nivel medio de satisfacción de 5,83 (IC 95% 5,78–5,88) siendo 6 la puntuación máxima. Según Becerra y col., en el 2021, hay media calidades de calidades en 34%, el 32% en menor y mayor en 33%. En dimensión experiencia con cuidados de enfermería, hay mayor calidad de calidades 35%, hay calidad menor en 33%, el 31 fue intermedio. En dimensión satisfacción con el cuidado de enfermería, hay mayor calidad de calidades en 39%, luego intermedia en 37%, también menor en 23%. Para Gastelu, en el 2023, el 33% tienen buena calidad de calidades, el 63% fue regular, el 7% fue mala. El 31% de pacientes tiene nivel bueno de satisfacción; el 57% es regular y 13% tiene satisfacción mala.

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

### **5.1. Conclusiones**

- La calidad de calidades de enfermería se relaciona con la satisfacción en un nivel regular representado en un 30.8%.
- La calidad de calidades de enfermería en su dimensión humana se relaciona con la satisfacción de usuarios en regular calidad de calidades con regular satisfacción en 34.6%.
- La calidad de calidades en su dimensión técnico científico se relaciona con la satisfacción de usuarios en regular satisfacción en 39.4%.
- La calidad de calidades de acuerdo al entorno científico técnico se asoció con el nivel medio de satisfacción representado en un 23.1%.

### **5.2. Recomendaciones**

- A las enfermeras que mantengan sus habilidades para asegurar una atención con mayor cuidado con el propósito de mejorar la satisfacción de los pacientes hospitalizados.
- Se recomienda que la enfermera asuma su trabajo en relación a las expectativas que pueda tener el paciente con el objetivo de que el paciente pueda experimentar un mejor trato respecto a la calidad de atención.
- Se recomienda que la enfermera siga capacitándose en la atención, comunicación, organización y desempeño para de esa manera mejorar los servicios brindados.

- Se sugiere que el personal de enfermería refuerce sus competencias profesionales con el fin de incrementar la sensibilización respecto a las atenciones dirigidas a las personas, las cuales quieren preservar sus derechos en todo momento.
- Mejorar la comunicación en base a sus habilidades blandas en sus tareas profesionales con el fin de lograr la satisfacción del paciente
- Se sugiere que las instituciones de salud responsables de todos los servicios en hospitales capaciten a los miembros salubristas y concienticen sobre la relevancia de dar calidades de calidades al personal que cubre todas las áreas de salud para que se comprometan con ella; para alcanzar metas que contribuyan a la satisfacción de las necesidades del paciente.
- Se sugiere al personal responsable de gestionar las actividades asistenciales, realizar evaluaciones basadas en la formación profesional y capacitarlos para desarrollar estrategias de conciliación entre cuidadores, pacientes y familias, brindando calidades personalizada, proporcionando información, tratamiento y seguimiento permanente. Brinda oportunidades apropiadas para lograr estándares de calidades que definen la calidad óptima de la calidad.
- Se sugiere al personal de enfermería mejorar sus habilidades de enfermería para mejorar su respuesta a los pacientes con el fin de lograr un nivel óptimo de calidades basado en la respuesta humana a los principios holísticos del usuario.
- Al enfermero debe basarse en la calidad integral del paciente, respetar su integridad y recibir calidades en ambiente con seguridad, comodidad y no gravite la salud del usuario.

## **REFERENCIAS**

1. Ayala J. La Salud en Colombia más cobertura, pero serie documentos de trabajo Sobre economía regional Banco de la Republica Cartagena. 2019. [https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser\\_204.pdf](https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/dtser_204.pdf)
2. DIRESA. Documento técnico sistema de Gestión de la Calidades en Salud. 2019. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema>
3. De Los Ríos J., Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente: investigación y educación en enfermería. Revista Investigación y educación en enfermería [revista en internet] 2019 [acceso el 5 de junio del 2024] XXII(2): 128-137. Disponible desde: <http://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.
4. Organización Mundial de la Salud. Marco sobre servicios de salud integrados y centrados en la persona [sede web] Ginebra – Suiza: Organización Mundial de la Salud; 2019 [acceso el 15 de junio del 2024] 10.1:1-13. disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138\\_37-sp.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/251214/1/B138_37-sp.pdf?ua=1)
5. Ministerio de Salud. Política nacional de calidades en salud [sede web] Lima – Perú: Ministerio de salud; 2019 [acceso el 15 de junio del 2024]. Disponible en: <http://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidades/Presentacion/Documentos/PLANES/PlanNacioanalCalidadesSalud.pdf>
6. Ministerio de Salud. Estándares de Calidades para el Primer Nivel de Calidades en Salud [sede web] Lima – Perú: Ministerio de Salud; 2019 [acceso el 25 de de junio del 2024] disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg\\_pac/Estandar1erNivel2003.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/seg_pac/Estandar1erNivel2003.pdf) 9.

7. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidades en Salud [sede web] Perú: Minsa; 2018 [acceso el 20 de junio del 2024] Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_sgcalidades-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcalidades-2.pdf)
8. Cajusol K. Nivel de calidades del cuidado enfermero desde la percepción de la madre, servicio de alojamiento conjunto, Hospital Regional Docente las Mercedes. Universidad Señor de Sipan 2016. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7969>
9. Portal Regional da BVS. Nivel de satisfacción de las madres de niños/as menores de 2 años sobre la calidad del profesional de enfermería en el Programa de Crecimiento y Desarrollo del Hospital Santa Rosa Lima - Perú. 2019. Disponible en : <http://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil782317>
10. Tesis. Nivel De satisfacción en madres de niños menores de 5 años en el área de CRED. 2019. Repositorio académico USMP. Disponible en [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro\\_ssa](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2297/1/castro_ssa)
11. Alharbi H., Alzahrani N., Almarwani A., Asiri S., Alhowaymel F. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. Nurs Open. 2023 May;10(5):3253-3262. doi: 10.1002/nop2.1577. Epub 2022 Dec 30. PMID: 36585398; PMCID: PMC10077356. En internet <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10077356/> accedido el 12 de junio de 2024
12. Alhussin E., Mohamed S., Hassan A., Al-Qudimat A., Dab A., Jonidy R., Harbi L., Alhawsawy E. Patients' Satisfaction with the Quality of Nursing Care: A Cross-Section Study. 2023. 10.21203/rs.3.rs-3106384/v1. En internet

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10077356/> accedido el 12 de junio de 2024

13. Skhvitaridze N., Lobjanidze T., Papidze A., Barjadze E., Landia N. Satisfacción del paciente con la calidades de la calidades de enfermería: un estudio transversal, *European Journal of Public Health*, Volumen 30, Suplemento número 5, septiembre de 2020, ckaa166.625, <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa166.625>
14. Tabar A., Pardo L., Goñi A., Martínez M., Goñi R. Satisfacción del paciente con la calidades de enfermería en una Unidad de Cuidados Intensivos medida a través de la Escala de Satisfacción de Cuidados Intensivos de Enfermería (NICSS). 2023. En internet <https://www.elsevier.es/en-revista-enfermeria-intensiva-english-edition--430-articulo-patient-satisfaction-with-nursing-care-S2529984024000016> accedido el 2 de julio de 2024
15. Dinsa K., Gelana B., Beyene W. Comparación de los niveles de satisfacción de los pacientes con la calidad de enfermería en hospitales públicos y privados, Jimma, Etiopía. *Enfermería: investigaciones y revisiones*. 2022; 12:177-189 <https://doi.org/10.2147/NRR.S380630>
16. Rodríguez R. Calidades de calidades de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. En internet [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061\\_270812\\_44\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8810/T061_270812_44_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 1 de agosto del 2024
17. Torres M. Calidades de calidades de enfermería y satisfacción del paciente que acuden al Servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco. 2021 En internet

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf> accedido el 1 de agosto del 2024

18. Becerra N., Melgarejo B. Calidades de calidades de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. 2021. En internet <https://repositorio.uclima.edu.pe/handle/20.500.12872/584> accedido el 1 de agosto del 2024
19. Carrero K., Medina C. Calidades de calidades de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. En internet <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1974> accedido el 1 de agosto del 2024
20. Gastelu Y. Calidades de calidades de enfermería y satisfacción del paciente en un hospital nacional, Lima. 2023. En internet <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122147> accedido el 11 de agosto del 2024
21. Omecene N., Jill A., Morgana G. Marchese M., Stines M., Everett S., Jay A. Encuesta de satisfacción de padres en una clínica de calidades ambulatoria pediátrica utilizando un modelo de educación interprofesional. 2023. En internet <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2405452623000034> accedido el 2 de junio del 2024.
22. Gutiérrez y Sullcahuaman. Calidades de calidades y satisfacción de las madres de niños menores de 5 años en el servicio de crecimiento y desarrollo del policlínico ESSALUD Abancay - 2021 En internet <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6597> accedido el 2 de junio del 2024.

23. Gavidia A. Nivel de satisfacción de las madres de niños menores de 5 años sobre la calidades que brinda la enfermera en el consultorio de CRED Centro de Salud Santa Fe-Callao, 2022. En internet <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/12263> accedido el 2 de junio del 2024.
24. Caruajulca Y. Satisfacción de las madres sobre la calidades de calidades de enfermería en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño, centro de salud patrona de Chota, Chota 2021. Tesis para Obtener El Título Profesional de Licenciado en Enfermería. En internet <https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/315/Satisfacci%C3%B3n%20de%20las%20madres%20sobre%20la%20calidades%20de%20atenci%C3%B3n%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20consultorio%20de%20Crecimie%20nto%20y%20Desarrollo%20del%20ni%C3%B1o%20C%20Centro%20de%20Salud%20Patrona%20de%20Chota%20Chota%202021..pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 2 de junio del 2024.
25. Huillca L., Vilchez M. Satisfacción y percepción de la calidades de calidades de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el Consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios En internet <file:///C:/Users/JAIME/Downloads/Dialnet-SATISFACCIONYPERCEPCIONDELACALIDADESDEATENCIONDEENFERMERIA-8915801.pdf> accedido el 2 de junio del 2024.
26. Mera M., Diaz J. Calidades de calidades y cumplimiento del control de crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años, Centro de Salud Huayucachi, Huancayo. 2021. En

internet <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/995> accedido el 2 de junio del 2024

27. Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de calidades de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. 2018 Disponible en <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1692/TITULO%20-%20Carmen%20Veliz%2C%20Valery%20Jeanette.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Olivera F. Nivel de satisfacción sobre la calidad de calidades en el área de alojamiento conjunto. 2022. Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/browse?type=subject&value=Servicio+de+alojamiento>
29. Castillo P. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de calidades de enfermería al niño menor de 5 años - Centro de Salud Toribia Castro – Lambayeque. Repositorio USAT. Disponible en :2019 <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1322>
30. MINSA. Norma CRED. 2017. Disponible en : [http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma\\_cred.pdf](http://datos.minsa.gob.pe/sites/default/files/norma_cred.pdf)
31. MINSA. Ministerio de Salud. [Online]; 2017. Disponible desde: <http://www.minsa.gob.pe/?op=51&nota=22255>
32. Donoabedian A. La calidad de la calidad médica: definición y métodos de evaluación; 1980. 17. <file:///C:/Users/Olam%20Computer/Downloads/DialnetLaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>

33. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2019 [acceso el 19 de mayo del 2024]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf>
34. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Observatorio de bioética Recuperado de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
35. Organización Mundial de la Salud. Calidades de calidades. [Online].; 2021 [citado el 2 de enero del 2024]. Available from: [https://www.who.int/es/health-topics/qualityofcare#tab=tab\\_1.2](https://www.who.int/es/health-topics/qualityofcare#tab=tab_1.2)
36. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidades. [Online].; 2020 [citado el 2 de enero del 2024. Available from: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>.
37. Organización Mundial de la Salud. Datos y cifras de los servicios sanitarios. [Online].; 2020 [citado el 3 de enero del 2024]. Available from: <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/quality-health-services>.
38. Organización Mundial de la Salud. Satisfaccion. [Online].; 2021 [citado el 2 de enero del 2024]. Available from: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
39. Bruno G. Calidades de calidades de enfermería relacionada con el nivel de satisfacción de madres de niños de 0 a 3 años, que asisten al consultorio de crecimiento y desarrollo del policlínico Francisco Pizarro. [Online].; 2022 [cited 2023 diciembre 16. Available from:

[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061\\_72644354\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6422/T061_72644354_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

40. Hernández L., León C., Miranda A., Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidades de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. 2021. En internet <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843> accedido el 12 de agosto del 2023
41. Hernández S. Tesis y Monografías Ideas Originales, México, 2006 [Internet].pág. 107. [citado 2023 Nov.17]. Disponible en: <http://tesisymonograficos.blogspot.com/p/disenometodologico.html>
42. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. 2018 [citado el 13 de septiembre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
43. Ñaupas Paitán H, Valdivi MR, Palacios Vilela JJ, Romero Delgado HE. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U; 2019.
44. Esteban Nieto N. Tipos de Investigación. 2018 [citado el 4 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
45. Reque L. Satisfacción de las madres sobre la calidad de calidades de enfermería en el consultorio de Cred en Microred Contumaza. 2020. En internet [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque\\_OLLSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47704/Reque_OLLSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 15 de junio del 2024
46. Albornoz D., Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de calidades de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños de 6 – 24 meses en

el Puesto de Salud Villa Los Ángeles. Rímac 2019. En internet <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1679/TITULO%20-%20Albornoz%20Rojas%2C%20%20Diana%20Felicita.pdf?sequence=1> accedido el 15 de junio del 2024 agosto del 2023

47. Mellado Huamaní C. Satisfacción de la madre de la calidad brindada por la enfermera en el componente de CRED del CMI-Daniel Alcides Carrión [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Mayor de San Marcos; 2007.
48. Ministerio de Salud. Sistema de gestión en la calidad en salud [sede web]. Lima-Perú: Ministerio de salud; 2007 [acceso el 19 de junio del 2024]. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/sistema/RM519-2006%20SGC.pdf>
49. Araujo Toledo C, Chinchay Pineda NP. Percepción de madres sobre calidades de calidades de enfermería en crecimiento y desarrollo del niño menor de 5 años centros de salud Huaraz – 2014 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo 2014.
50. Maldonado R. Percepción del adolescente sobre la calidad de calidades que brinda el profesional de enfermería en los servicios de medicina del Instituto Nacional de Salud del Niño – 2009 [Tesis Licenciatura] Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012

## Anexo 1: Matriz de consistencia

| Formulación del problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables  | Diseño metodológico   |
|--|--|--|--|---|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿Cuál es la relación de la calidad de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidades de calidades de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024?</li> </ul> | <p><b>Objetivo general</b><br/>Analizar la relación de la calidad de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024</p> <p><b>Objetivo Especifico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024</li> <li>• Determinar la relación de la calidades de calidades de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024</li> </ul> | <p><b>Hipótesis General</b><br/>Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024<br/>H0: No existe relación de la calidad de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis Especifica</b></p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión humana con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024<br/>H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de calidades de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024<br/>H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidades de calidades de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024</p> | <p>V1: Calidades de calidades<br/>V2: Satisfacción de los usuarios</p> | <p><b>Tipo de investigación</b><br/>Aplicada</p> <p><b>Método, enfoque, diseño, corte y nivel de la investigación</b></p> <p>Hipotético-deductivo, no experimental, corte transversal y diseño correlacional.</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p>La población del estudio fue constituida por 1200 usuarios al mes, donde en promedio están acudiendo 42 usuarios diariamente, de ambos sexos, que son beneficiarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima en la ciudad de Lima. Este estudio tiene muestreos no probabilísticos, por ello, se trabajarán con 104 Usuarios mayores que asisten a un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima, seleccionados al azar.</p> |

## Anexo 2: Instrumentos

### CUESTIONARIO 1: CALIDADES DE CALIDADES DE ENFERMERÍA

#### I. Presentación

Estimado colaborador, estoy realizando un estudio para analizar la relación de la calidad de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el mercado de Lima 2024. Para lo cual solicito su participación a través de una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se le presentan, expresándole que los datos son de carácter anónimo. Agradezco anticipadamente su participación en el estudio.

#### II. Instrucciones:

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta:

TA: Totalmente de acuerdo. A: De acuerdo I: Indiferente. D: En desacuerdo. TD: Totalmente en desacuerdo.

#### III. Datos generales:

1. Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

2. Estado civil:

Soltero ( ) Casado ( ) Conviviente ( ) Viudo ( )

3. Grado de instrucción:

Primaria ( ) Secundaria ( ) Superior Técnico ( ) Superior Universitario ( )

| N | PREGUNTAS               | Nunca | A veces | siempre |
|---|-------------------------|-------|---------|---------|
|   | <b>DIMENSION HUMANA</b> |       |         |         |

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

|    |   |  |  |  |
|----|---|--|--|--|
| 19 | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.   |  |  |  |
| 20 | El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.   |  |  |  |
| 21 | La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.  |  |  |  |
| 22 | La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.   |  |  |  |
| 23 | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.  |  |  |  |
| 24 | La enfermera responde rápidamente al llamado.   |  |  |  |
| 25 | La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.  |  |  |  |
| 26 | La enfermera involucra a su familia en su cuidado.  |  |  |  |
| 27 | Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.                       |  |  |  |
| 28 | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.   |  |  |  |
| 29 | La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado. |  |  |  |
| 30 | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted  |  |  |  |
|    | <b>DIMENSION ENTORNO</b>  |  |  |  |
| 31 | Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.   |  |  |  |
| 32 | Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.  |  |  |  |
| 33 | Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.  |  |  |  |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 34 | Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.           |  |  |  |
| 35 | Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia. |  |  |  |

## CUESTIONARIO SERVQUAL DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Buenos días, el presente cuestionario tiene como objetivo obtener información sobre la satisfacción del paciente respecto a la calidades que brinda la enfermera de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024, para lo cual se solicita su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas planteadas, recordándoles que la participación en el presente cuestionario es de forma individual, anónima y voluntaria, por lo cual le agradecemos de antemano su colaboración.

### EXPECTATIVAS

En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la **IMPORTANCIA**, que usted le otorga a la calidad que espera recibir en el servicio de hospitalización. Utilice una escala numérica del 1 al 7. Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación

| N | PREGUNTAS  | Nunca | A veces | Siempre |
|---|--|-------|---------|---------|
|   | <b>FIABILIDAD</b>  |       |         |         |
| 1 | Que todos los días reciba una visita de enfermería   |       |         |         |
| 2 | Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre evolución de su problema de salud por el cual permanecerá hospitalizado                 |       |         |         |
| 3 | Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos que recibirá durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos |       |         |         |
| 4 | Que usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los resultados de los análisis de laboratorio   |       |         |         |
| 5 | Que, al alta, usted comprenda la explicación que las enfermeras le brindarán sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa                         |       |         |         |
|   | <b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>  |       |         |         |
| 6 | Que los trámites para su hospitalización sean rápidos.   |       |         |         |

|    |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|
| 7  | Que los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realicen rápido.                            |  |  |  |
| 8  | Que los exámenes radiológicos (rayos x, ecografías, tomografías, otros) se realicen rápidos                |  |  |  |
| 9  | Que los trámites para el alta sean rápidos   |  |  |  |
|    | <b>SEGURIDAD</b>   |  |  |  |
| 10 | Que las enfermeras muestren interés para mejorar o solucionar su problema de salud                         |  |  |  |
| 11 | Que los alimentos le entreguen a temperatura adecuada y de manera higiénica                                |  |  |  |
| 12 | Que se mejore o resuelva el problema de salud por el cual se hospitaliza.                                  |  |  |  |
| 13 | Que durante su hospitalización se respete su privacidad  |  |  |  |
|    | <b>EMPATIA</b>   |  |  |  |
| 14 | Que el trato del personal de enfermería sea amable.  |  |  |  |
| 15 | Que el trato del personal de enfermería sea respetuoso.  |  |  |  |
| 16 | Que el trato del personal de enfermería se realice con paciencia.  |  |  |  |
| 17 | Que el personal de enfermería escuche atentamente  |  |  |  |
| 18 | Que el personal de enfermería muestre interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización. |  |  |  |
|    | <b>ASPECTOS TANGIBLES</b>  |  |  |  |
| 19 | Que los ambientes del servicio sean cómodos y limpios.   |  |  |  |
| 20 | Que los servicios higiénicos para los pacientes se encuentren limpios                                      |  |  |  |
| 21 | Que los equipos se encuentren disponibles y se cuente con materiales necesarios para su calidades.         |  |  |  |
| 22 | Que la ropa de cama, colchón y frazadas sean adecuados.  |  |  |  |

## Anexo 6: Formato del consentimiento informado

### 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:** **Calidades de calidades de enfermería y su relación con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024**

**Nombre de la investigadora:** VALVERDE FERNANDEZ Janeth Melissa.

**Propósito del estudio:** “Analizar la relación de la calidad de calidades de enfermería con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024”

**Beneficio por participar:** “Tendrá la posibilidad de conocer los resultados obtenidos, para que así se generen estrategias de calidades 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”

Anexo 7: Fotos



CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 20 de marzo de 2025

Investigador(a)  
Janeth Melissa Valverde Fernández  
Exp. N°: 0524-2025

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y APROBÓ los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: “Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de usuarios de un Policlínico de EsSalud en el cercado de Lima 2024” con fecha 13/03/2025.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Janeth Melissa Valverde Fernández.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la Renovación de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW





"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

**CARTA N° 000003-DIR-PCH-GSPN I-II-GRPR-ESSALUD-2025**

Lima, 26 de Junio del 2025

**Señor Doctor:**  
AREVALO MARCOS RODOLFO AMADO  
DIRECTOR  
PROGRAMA ACADEMICO DE ENFERMERIA  
LIMA-LIMA-LIMA

**Presente. –**

**Asunto:** AUTORIZACION PARA EFECTUAR ENCUESTA EN LA "CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS" EN EL POLICLINICO CHINCHA DE ESSALUD.

**Expediente:** 0567320250000331.

**Referencia:** Carta N°070-05-25/2025/E/UPNW.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y en relación al asunto referencia, se autoriza a la investigadora Valverde Fernández Janeth Melissa, a realizar la encuesta de la "Calidad de Atención de Enfermería y su Relación con la Satisfacción de los Usuarios del Policlínico Chincha de EsSalud", correspondiente a un estudio de TESIS.

Se menciona que el objetivo principal de la investigación es analizar la relación entre la Calidad de Atención de Enfermería y su relación con la satisfacción de usuarios del Policlínico Chincha, además las personas invitadas, lo hacen de manera voluntaria previo consentimiento informado.

Asimismo, debe manejarse la confidencialidad, de los participantes, los documentos o publicaciones derivadas del estudio. La información obtenida deberá utilizarse sólo con fines de investigación.

Sin otra particular, me despido de usted.

Atentamente,

*Firmado digitalmente por*  
**ELIZABETH YBAÑEZ CUBA**  
DIRECCION POLICLINICO CHINCHA  
ESSALUD

EYC/evl

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Seguro Social de Salud, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sgdredes.essalud.gob.pe/validadorDocumental> e ingresando la siguiente clave: JTPEF35.

[www.gob.pe/essalud](http://www.gob.pe/essalud)

Jr. Domingo Cuello N.º 120  
Jesús María  
Lima 11 – Perú  
Tel.: 265 – 6000 / 265 - 7000






# 18% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 13%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 3% Publicaciones
- 13% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

|           |                     |                                  |     |
|-----------|---------------------|----------------------------------|-----|
| <b>1</b>  | Internet            | repositorio.uwiener.edu.pe       | 6%  |
| <b>2</b>  | Trabajos entregados | uwiener on 2023-10-26            | 1%  |
| <b>3</b>  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-11-28 | <1% |
| <b>4</b>  | Internet            | hdl.handle.net                   | <1% |
| <b>5</b>  | Trabajos entregados | uwiener on 2023-11-16            | <1% |
| <b>6</b>  | Internet            | www.elsevier.es                  | <1% |
| <b>7</b>  | Internet            | repositorio.unac.edu.pe          | <1% |
| <b>8</b>  | Internet            | repositorio.ucss.edu.pe          | <1% |
| <b>9</b>  | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-08-16 | <1% |
| <b>10</b> | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2024-10-15 | <1% |
| <b>11</b> | Trabajos entregados | Universidad Wiener on 2023-05-22 | <1% |