



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

Tesis

Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del
servicio de urgencias de un policlínico de Lima 2026

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Enfermería

Presentado por:

Autora: Jesus Janampa, Beatriz Briyitt

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-3609-6546>

Autor: Pereira Acevedo, Sergio Marcelo

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-1421-8605>

Asesor: Dr. Arevalo Marcos, Rodolfo Amado

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Lima – Perú

2026

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

Yo, Beatriz Briyitt Jesus Janampa egresada de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación

“Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de urgencias de un policlínico de Lima 2026” Asesorado por el docente: Dr. AREVALO MARCOS RODOLFO AMADO, DNI 46370194 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997> tiene un índice de similitud de **8 (ocho) %** con código OID: 14912:615212081 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 del autor 1
 Sergio Marcelo Pereira Acevedo
 DNI: 48062935



.....
 Firma del autor 2
 Beatriz Briyitt Jesus Janampa
 DNI: 46224827



.....
 Firma del asesor
 Rodolfo Amado Arévalo Marcos
 DNI: 46370194

Lima, 19 de agosto de 2026

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

Yo, Sergio Marcelo Pereira Acevedo egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Programa Académico de **Enfermería** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación

“Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de urgencias de un policlínico de Lima 2026” Asesorado por el docente: Dr. AREVALO MARCOS RODOLFO AMADO, DNI 46370194 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4633-2997> tiene un índice de similitud de **8 (ocho) %** con código OID: 14912:615212081 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 del autor 1
 Sergio Marcelo Pereira Acevedo
 DNI: 48062935



.....
 Firma del autor 2
 Beatriz Briyitt Jesus Janampa
 DNI: 46224827



.....
 Firma del asesor
 Rodolfo Amado Arévalo Marcos
 DNI: 46370194

Lima, 19 de agosto de 2026

ÍNDICE

Dedicatoria.....	iv
Agradecimientos	v
Índice de tablas	vi
Resumen.....	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA	4
III. RESULTADOS.....	7
IV. DISCUSIÓN	13
V. CONCLUSIONES	17
VI. REFERENCIAS.....	19
VII. ANEXOS.....	26

Dedicatoria

El estudio lo dedicamos a todas las personas que contribuyeron en el desarrollo del estudio, nuestros docentes y nuestra familia que es el pilar fundamental para cumplir nuestras metas.

Agradecimientos

Agradecemos a nuestro asesor, docentes e instituciones que permitieron el desarrollo y culminación de este estudio.

Índice de tablas

Tabla 1. Frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos de los participantes	7
Tabla 2. Distribución de niveles para las variables.....	8
Tabla 3. Prueba de normalidad para la variable de calidad de atención y sus dimensiones y la variable de satisfacción del cuidado enfermero	9
Tabla 4. Análisis de la correlación entre la calidad de atención, sus dimensiones y la satisfacción del cuidado enfermero.....	11

Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de urgencias de un policlínico de Lima 2026

Quality of Care and Patient Satisfaction with Nursing Care Among Patients in the Emergency Department of a Polyclinic in Lima 2026

Autores: Beatriz Briyitt, Jesus Janampa y Sergio Marcelo Pereira Acevedo. Estudiantes del Programa Académico de Enfermería de la UPNW, Lima, Perú.

Resumen

Introducción: Al evaluar la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería en las instituciones sanitarias (15), es relevante destacar que este indicador tiene una influencia directa en la satisfacción del paciente según diversos autores, por lo que resulta esencial reconocer si factores como la sobrecarga asistencial, limitaciones estructurales y el déficit de personal pueden afectar la percepción del usuario sobre el cuidado recibido, tomando en consideración la situación descrita, se procedió a desarrollar el estudio, el cual tuvo como **Objetivo** “determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026”. **Metodología:** Fue una investigación de enfoque cuantitativo, aplicada, no experimental, correlacional y de corte transeccional. La población total fue de 200 pacientes y la muestra de 132 (25). Se emplearon el “Cuestionario de Evaluación e la Calidad del Cuidado Enfermero”, y el “Cuestionario SEVQUAL” (40), ambos modificados y adaptados al contexto nacional, cuentan con validez y confiabilidad. **Resultados:** La calidad de la atención fue de nivel baja para el 6,8 % (9) de encuestados, moderada para 61,4% (81) y alta para el 31,8%, mientras que, 15,9% (21) de pacientes señalaron estar insatisfecho con el cuidado de enfermería, 77,3% (102) medianamente satisfechos y 6,8% (9), satisfechos. **Conclusiones:** No se evidenció una relación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes atendidos en el servicio de urgencias (30) ($Rho = -0,078$; $p=0,374$).

Palabras clave: Calidad de atención, nivel de satisfacción, cuidado enfermero, satisfacción del paciente, bienestar, salud

Abstract

Introduction: When evaluating the quality of care provided by nursing staff in healthcare institutions (15), it is important to highlight that—according to various authors—this indicator directly influences patient satisfaction. Therefore, it is essential to recognize whether factors such as heavy workload, structural limitations, and staff shortages can affect the user's perception of the care received. Given this context, the study was conducted with the objective of "determining the relationship between quality of care and satisfaction with nursing care among patients treated in the emergency department of a polyclinic in Lima, 2026." **Methodology:** This was a quantitative, applied, non-experimental, correlational, and cross-sectional study. The total population consisted of 200 patients, with a sample size of 132 (25). The instruments used were the "Nursing Care Quality Evaluation Questionnaire" and the "SERVQUAL Questionnaire" (40); both were modified and adapted to the national context and demonstrated validity and reliability. **Results:** The quality of care was rated as low by 6.8% (9) of respondents, moderate by 61.4% (81), and high by 31.8%. Regarding satisfaction, 15.9% (21) of patients reported being dissatisfied with the nursing care, 77.3% (102) were moderately satisfied, and 6.8% (9) were satisfied. **Conclusions:** No significant relationship was found between the quality of care and satisfaction with nursing care among patients treated in the emergency department (30) ($Rho = -0.078$; $p=0.374$).

Keywords: Quality of care, level of satisfaction, nursing care, patient satisfaction, nursing care

I. INTRODUCCIÓN

El rol del profesional enfermero constituye un eje principal del sector sanitario, puesto que su campo de actuación engloba la educación del paciente, el acompañamiento afectivo, el fomento de prácticas de autogestión, intervenciones profilácticas y la atención ante urgencias clínicas.(1) La Organización Mundial de la Salud (OMS) alude que, de 27,7 millones de trabajadores dedicados a la atención sanitaria, cerca del 60% (alrededor de 19 millones) se han formado como enfermeros, dejando en evidencia la importancia estratégica de esta profesión (2).

En ese sentido, la calidad de la atención enfermera se considera relevante e inseparable de la satisfacción del paciente, la que se entiende como el índice de conformidad que percibe un beneficiario al ser atendido, y en conjunto ambas variables constituyen indicadores clave de la efectividad asistencial (3). Aunque inequidades en el acceso a los servicios representan un problema global, así los señaló en 2022 *The Lancet*, al reflejar que las zonas del sudeste asiático y africano aglutinan las disparidades más pronunciadas, impactando a unos 30 millones de personas (4).

Ahora bien, conforme con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) el personal enfermero constituye más del 50% de la fuerza laboral dedicada a la provisión de atención sanitaria (5), sumando alrededor de diez millones de individuos en el continente americano, no obstante, persisten debilidades en los mecanismos de vigilancia y supervisión para lograr una cultura organizacional sólida centrada en la salvaguarda del paciente (6).

En el ámbito nacional, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) registró 93.677 enfermeros en 2021, con el 37% de ellos ubicados en Lima (7), departamento en el que el Ministerio de Salud (MINSA) ha estimado en 27.000, dejando en evidencia las brechas asistenciales (8). La mencionada situación también se ve reflejada en el Policlínico Virgen de la Candelaria, donde la saturación del servicio, limitaciones estructurales, dificultades en la gestión y el déficit de recurso humano constituyen un escenario que puede deteriorar la calidad asistencial, generando insatisfacción entre los usuarios (9).

Ante esta realidad, resulta necesario analizar la relación de las variables, ya que, la calidad de la atención constituye un elemento clave, con este propósito, se procedió a la revisión de estudios previos, encontrando que Barragán et al, en 2024 en Ecuador (10), encontraron una correlación de Pearson = 0,982, la cual confirmó un nexo sólido de la percepción del paciente, así como la calidad del cuidado (11).

Asimismo, León et al. (12), 2023 identificaron que el 54,3% de paciente señaló la atención de enfermería como sobresaliente, aunque, el 66,5% de ellos refirió preocupación por retrasos. Arcentales et al. (13), en 2022 identificaron altos niveles de satisfacción en la supervisión clínica (98,9%), y en la orientación (87,5%); no obstante, accesibilidad (80,4%) y la confianza en el vínculo interpersonal (74,3%), recibieron una calificación media (14).

A nivel nacional, Choquehuanca y Condori, en 2024, en Arequipa (15), demostraron que la calidad asistencial incide en la satisfacción de los pacientes ($r=0,692$, $p=0,000$); mientras que Rodríguez (16), en 2023 en Lima encontró que 86% de pacientes refirieron estar satisfechos con la atención, asociación que quedó evidenciada estadísticamente ($r=0,457$, $p=0,001$), y Sempertegui (17), en 2022, encontró que una proporción notable (56,7%) de usuarios que son atendidos en el servicio de urgencias declaró sentirse conforme con el cuidado proporcionado (18).

Ahora bien, la calidad de la atención es el engranaje coordinado de actuaciones de profesionales encaminados a optimizar el estado corporal, psicoemocional y social del usuario (19), además, la satisfacción del cuidado enfermero comprende conformidad que percibe un beneficiario después de obtener atención clínica (20). En este marco conceptual, el modelo de atención de salud, propuesto por Donabedian, resalta las obligaciones del profesional sanitario frente a las familias, la sociedad, la administración financiera y la excelencia en el tratamiento (21). Además, la teoría interpersonal de Hildegard Peplau, refiere que la vinculación enfermera-paciente es terapéutica e interpersonal (22).

En función de lo expuesto, se planteó como objetivo general, determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026 (23).

El problema de esta investigación se centra en que, a pesar de que la atención de enfermería constituye un componente fundamental de los servicios de salud y existe evidencia de que la calidad del cuidado (23) influye directamente en la satisfacción de los pacientes, en el servicio de urgencias del Policlínico Virgen de la Candelaria se presentan condiciones como la saturación de la demanda, limitaciones estructurales, dificultades de gestión y déficit de personal, las cuales podrían afectar negativamente la calidad de la atención brindada y, en consecuencia, la satisfacción de los usuarios. Aunque diversos estudios nacionales e internacionales han demostrado una relación significativa entre ambas variables, aún se requiere evidencia específica en este contexto asistencial para comprender el impacto de la calidad de la atención sobre la satisfacción del cuidado enfermero, lo que justifica la necesidad de investigar dicha relación con el fin de contribuir a la mejora de los servicios y la seguridad del paciente (23).

II. METODOLOGÍA

El enfoque del estudio fue cuantitativo, ya que permitió atribuir valores numéricos a las variables y a cada una de sus dimensiones, así como aplicar herramientas de estadística descriptiva e inferencial (24). Igualmente, el estudio fue aplicado, puesto que se buscó incrementar el conocimiento que aportará a la solución de un problema concreto en el ámbito sanitario (25).

El diseño fue no experimental, de corte transeccional, puesto que las variables no fueron manipuladas y los datos se recogieron en un solo momento del tiempo. Finalmente, fue de nivel correlacional, puesto que el propósito estuvo orientado a conocer la relación entre las variables (26).

Ahora bien, la población es el universo completo de elementos que comparten atributos homogéneos y que pueden ser identificados en un marco geográfico y cronológico determinado (27). Para este estudio la población fue de 200 pacientes que asistieron al servicio de urgencias del policlínico Virgen de la Candelaria durante el segundo trimestre del 2026.

Para escoger a los participantes se establecieron como criterios de inclusión: a pacientes que visitaron las salas de urgencia y tenían 18 años o más, también aquellos que sabían leer y escribir y podían comprender el documento de consentimiento informado del estudio (28). En el mismo contexto se excluyeron pacientes quechua hablantes, pacientes que al momento de aplicar los instrumentos refirieran alguna limitación (29).

Para efectos del estudio, la muestra es una parte de la población total y cuyo propósito es permitir la generalización de hallazgos al universo de estudio (30), en cuanto al muestreo, este hace referencia al procedimiento a través del cual se pueden seleccionar a los individuos de estudio (31). Para este estudio, la muestra fueron 132 personas atendidas en el servicio de urgencias del policlínico, el tamaño de la muestra fue determinada mediante la ecuación para conocer poblaciones finitas, (32) y el tipo de muestreo utilizado fue el muestreo aleatorio simple a fin de completar el número de participantes requerido (33).

La valoración de la calidad en enfermería se evaluó usando la técnica de la encuesta y un cuestionario autoadministrado de 20 ítems, el cual fue empleado en 2017 por Rosales (34). Este cuestionario contiene tres dimensiones: técnica (ítems del 1 - 7), humana (ítems del 8 - 14), y técnica (ítems del 15 - 20). Para calificar el instrumento se emplea una escala ordinal de Likert que va desde la opción 1 totalmente en desacuerdo a 5 equivalente a totalmente de acuerdo (35).

La interpretación final se realiza considerando los siguientes niveles: calidad de atención baja: 20 -46 puntos, moderada: 47-73 puntos y alta: 74-100 puntos (36). El cuestionario se validó mediante el juicio de 3 expertos quienes confirmaron la pertinencia y relevancia de los enunciados y la prueba binomial = 0,96. La fiabilidad se determinó usando el Alfa de Cronbach obteniéndose un valor = 0,80 (37).

Respecto a la satisfacción del usuario fue medida usando la técnica de la encuesta por y como instrumento se usó el cuestionario empleado en 2021 por Rojas (38). Esta herramienta está compuesta por 23 ítems conformados en cinco dimensiones; Fiabilidad (ítems del 1 - 3), capacidad de respuesta (ítems 4 - 8), seguridad (ítems del 9 - 11), empatía (ítems del 12 - 17) y aspectos tangibles del (ítems 18 – 23). (39)

La escala de medición es ordinal escala Likert: que van desde un punto para la opción muy insatisfecho a cinco puntos para muy satisfecho. La escala valorativa queda establecida de la siguiente manera: insatisfecho 23-53 puntos, medianamente satisfecho: 54 -84 puntos y satisfecho: 85 -115 puntos (40). Este cuestionario fue validado a través del juicio de 3 jueces expertos y prueba de consistencia binomial, la cual reveló un coeficiente de 0,79, además se determinó la confiabilidad mediante Alfa de Cronbach, cuyo valor obtenido fue = 0,80 (41).

Después de que el estudio fue aceptado por el CIEIC de nuestra casa de estudios, se procedió a obtener la aprobación de la administración del policlinico correspondiente, posteriormente se informó a los pacientes, a quienes se les brindó la información clara y comprensible, además mediante el consentimiento informado se garantizó su participación libre. El tiempo estimado para recopilar los datos fue entre 25 y 30 minutos por persona (42).

Una vez terminada la fase de la encuesta, se examinaron los datos en busca de errores e información faltante para asegurar que la información fuera precisa, posteriormente se exportaron al SPSS. Se usaron las pruebas de correlación de acuerdo a la distribución de datos y los hallazgos fueron presentados en tablas de frecuencia para facilitar su interpretación (43).

En concordancia con lo anterior y para asegurar que el estudio se encontrará ajustado a los principios éticos universales y a las normas nacionales e internacionales que respaldan los estudios que involucran personas se contó con la aprobación del CIEIC. Asimismo, para seleccionar los participantes fueron respetados los principios de beneficencia, autonomía, no maleficencia, así como justicia. También, es relevante mencionar que la recopilación, análisis e interpretación de los que se llevó a cabo respetando las normas éticas de publicación científica (44).

III. RESULTADOS

3.1. Análisis tipo descriptivo de los resultados

Análisis de datos sociodemográficos

Tabla 1. Frecuencias y porcentajes de los datos sociodemográficos de los participantes

Datos sociodemográficos	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	70	53,0%
	Femenino	62	47,0%
	Total	132	100,0%
Estado civil	Soltero (a)	64	48,5%
	Casado (a)	43	32,6%
	Conviviente	10	7,6%
	Divorciado (a)	9	6,8%
	Viudo (a)	6	4,5%
	Total	132	100,0%
Nivel de estudios	Primaria	1	0,8%
	Secundaria	72	54,5%
	Técnico	44	33,3%
	Superior universitario	15	11,4%
	Total	132	100,0%

Fuente: Elaboración propia

Conforme con el análisis de los datos, la edad promedio de participantes fue de 42,63 años (28), con una desviación estándar $(28) \pm 19,10$.

La tabla número 1 muestra en relación al sexo, que el 53,0% (70) eran de sexo masculino y el 47% (62) femenino. Respecto al estado civil, 48,5% (64) son solteros, 32,6% (43) casado, 7,6% (10) convivientes, 6,8% (9) divorciados y 4,5% (6) viudos. Respecto al nivel de estudios, 0,8% (1) cuenta con educación primaria, 54,5% (72) con educación secundaria, 33,3% (44) tienen formación técnica y el 11,4% (15) con superior universitario.

Descripción de las variables y sus dimensiones

Tabla 2. Distribución de niveles para las variables

Variable/Dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Variable calidad de la atención	Baja	9	6,8%
	Moderada	81	61,4%
	Alta	42	31,8%
	Total	132	100,0%
Variable satisfacción del cuidado enfermero	Insatisfecho	21	15,9%
	Medianamente satisfecho	102	77,3%
	Satisfecho	9	6,8%
	Total	132	100,0%

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 presenta que, 6,8% (9) de participantes señaló una calidad de la atención de nivel baja, para el 61,4% (81) fue moderada, y para el 31,8% (42) fue alta. Respecto a la variable satisfacción del cuidado enfermero, 15,9% (21) participantes señalo estar insatisfecho, 77,3% (102) medianamente satisfechos y solo 6,8% (9), satisfechos.

3.1.2 Prueba de hipótesis

3.1.2.1 Prueba de normalidad

Hipótesis alterna (Ha): Los datos no están ajustados a la curva normal

Hipótesis nula (Ho): Los datos están ajustados a la curva normal

Nivel de significancia

Si $p > 0,05$, es aceptada la hipótesis nula, ya que esto indicaría que los datos son normales. Por otro lado, si $p \leq 0,05$, es rechazada la hipótesis nula y es aceptada la alterna, dejando en evidencia que los datos no son normales. La prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar cómo se distribuyen los datos se realizó considerando el tamaño de la muestra (132 participantes) y características de las variables.

Tabla 3. Prueba de normalidad para la variable calidad de atención y sus dimensiones y la variable satisfacción del cuidado enfermero

Variables/Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Calidad de la atención	,089	132	,011	,960	132	<,001
Puntaje total dimensión técnica	,081	132	,035	,982	132	,081
Puntaje total dimensión humana	,091	132	,009	,981	132	,067
Puntaje total dimensión entorno	,096	132	,004	,979	132	,038
V2. Satisfacción del cuidado enfermero	,113	132	<,001	,964	132	,001

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 3 se identifica que los valores de significancia de la prueba de normalidad (Kolmogorov-Smirnov), en la variable calidad de la atención ($p=0,011$), la dimensión técnica ($p=0,035$), la dimensión humana ($p=0,009$), la dimensión entorno ($p=0,004$) y para la variable satisfacción del cuidado enfermero ($p<0,001$), fueron valores inferiores a 0,05 ($p<0,05$), lo que significa que los datos no son normales. En consecuencia, es aceptada la hipótesis alterna, determinado esto el uso de pruebas estadísticas no paramétricas, por tal motivo, en el análisis inferencial se usó el coeficiente de Spearman.

3.1.2.2 Análisis de hipótesis

Hipótesis general

Hipótesis alterna (H_i): Se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

Hipótesis nula (H₀): No se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

Hipótesis específicas

H₁: Se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica de la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

H₂: Se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

H₃: Se evidencia una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

Nivel de significancia: Para el estudio se estableció como $\alpha = 0,05$ como nivel de significancia.

Estadístico de prueba: Tomando en consideración que las variables no son normales, se utilizó el coeficiente de Spearman.

Tabla 4. *Análisis de la correlación entre la calidad de atención, sus dimensiones y la satisfacción del cuidado enfermero*

Variables/dimensiones	Coeficiente Rho	V1.	D1.	D2.	D3.	V2.
V1 Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,847**	,843**	,822**	-,078
	Sig. (bilateral)	.	<,001	<,001	<,001	,374
D1. Técnica	Coeficiente de correlación	,847**	1,000	,587**	,549**	,006
	Sig. (bilateral)	<,001	.	<,001	<,001	,944
D2. Humana	Coeficiente de correlación	,843**	,587**	1,000	,567**	-,102
	Sig. (bilateral)	<,001	<,001	.	<,001	,244
D3. Entorno	Coeficiente de correlación	,822**	,549**	,567**	1,000	-,123
	Sig. (bilateral)	<,001	<,001	<,001	.	,159
V2. Satisfacción del cuidado enfermero	Coeficiente de correlación	-,078	,006	-,102	-,123	1,000
	Sig. (bilateral)	,374	,944	,244	,159	.

Nota: Coeficiente Rho. N= 132

Conforme con la tabla 4, el coeficiente de Spearman de la calidad de la atención y la satisfacción del cuidado enfermero fue de -0,078 y el nivel de significancia de $p=0,374$; y el valor de p es mayor a 0,05, es aceptada la hipótesis nula, concluyendo que no se evidenció que la calidad de la atención se vincule con la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima (45).

En cuanto a la dimensión técnica, el coeficiente de Spearman fue de 0,006 y el nivel de significancia de $p=0,944$; por tal motivo, al ser el valor de p mayor a 0,05, es aceptada la hipótesis nula, concluyendo que no se evidencia que la dimensión técnica de la calidad de la atención se vincule con la satisfacción del cuidado enfermero de pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima (46).

Respecto a la dimensión humana, el valor de Spearman fue de -0,102 y el nivel de significancia de $p=0,244$; por lo tanto, como el valor de p mayor a 0,05, es aceptada la hipótesis nula, concluyendo que no se evidencia que la dimensión humana de la calidad de la atención se vincule con la satisfacción del cuidado enfermero de pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima (47).

Finalmente, para la dimensión entorno, el valor de Spearman fue de -0,123 y el nivel de significancia de $p=0,159$; en consecuencia, motivado a que el valor de p mayor a 0,05, es aceptada la hipótesis nula, concluyendo que no se evidencia que la dimensión entorno de la calidad de la atención se vincule con la satisfacción del cuidado enfermero de pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima (48).

IV. DISCUSIÓN

En los servicios sanitarios la calidad de la atención constituye uno de los principales indicadores que permite conocer con precisión el desempeño del personal, ya que esta influye tanto en la experiencia que los paciente desarrollan del cuidado recibido, la satisfacción del cuidado enfermero representa un eje fundamental para valora la efectividad de la atención brindada, particularmente en áreas de urgencias, en las que las condiciones asistenciales suelen caracterizarse por un gran número de pacientes y la necesidad de respuesta inmediata (22).

En este contexto (28), el estudio buscó determinar si la calidad de la atención se vincula con la satisfacción del cuidado enfermero de pacientes del servicio de urgencias (28), evidenciándose que no existe una relación (Rho de -0,078; $p = 0,374$). Este hallazgo permite reflexionar sobre los factores que pueden incidir en la satisfacción del cuidado enfermero en contextos de urgencias, en los que la saturación del área, las limitaciones estructurales y el déficit de recursos humanos representan un escenario complejo que puede conllevar a una percepción o experiencia negativa (28).

Es relevante indicar que estos hallazgos se contrastan con los reportados por Choquehuanca y Condori (14), quienes e 2024 identificaron que la calidad asistencial incide de manera positiva y directa sobre la satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de urgencias ($r=0,692$; $p=0,000$). De igual manera, Rodríguez (15) halló en 2023 que la calidad de la atención enfermera posee un vínculo relevante con la satisfacción de los pacientes ($r=0,457$; $p=0,001$).

Estas diferencias pueden explicarse por las características propias del entorno evaluado, ya que el servicio de urgencias del policlínico presenta características particulares de equipamiento, saturación, estado emocional de los pacientes y/o la complejidad de los síntomas, aspectos que pueden impactar en la percepción de satisfacción de manera independiente a la calidad técnica del cuidado proporcionado.

En relación a las hipótesis específicas, para la dimensión técnica no se evidenció relación con la satisfacción del cuidado enfermero (Rho = 0,006; $p=0,944$), hallazgos que discrepan parcialmente

de los presentados por León et al. (12), quienes en 2023 determinaron que el 54,3% de pacientes señaló el cuidado enfermero como sobresaliente, aunque el 66,5% de ellos refirió preocupación al percibir retrasos durante su atención, sugiriendo esto que aspectos externos al desempeño del personal pueden condicionar en gran medida la satisfacción del usuario de forma independiente. Ahora bien, en el estudio podría interpretarse que, en los entornos de urgencia, el paciente puede priorizar la atención inmediata de sus necesidades antes que la valoración específica de los procedimientos que ejecuta el personal.

Respecto a la dimensión humana, tampoco se halló una relación con la satisfacción del cuidado enfermero ($Rho = -0,102$; $p=0,244$), hallazgo que difieren de los presentados por Arcentales et al. (13), quienes en 2022 encontraron altos niveles de satisfacción relacionados con la supervisión clínica (98,9%) y la orientación (87,5%) brindadas por el personal de enfermería, dejando en evidencia que factores técnicos y humanos del cuidado pueden incidir en la satisfacción ante condiciones favorables del entorno.

Para la dimensión entorno, no se evidenció relación con la satisfacción del cuidado enfermero ($Rho = -0,123$; $p=0,159$), hallazgos que difieren de los presentados por Sempertegui (16), en 2022 ya que encontró que 56,7% de usuarios refirió aceptación la atención recibida, 1,2% reconoció la capacidad empática del equipo y 6,2% percibió como positivos los elementos materiales. A pesar de esto, en la presente investigación otros elementos relacionados con la condición clínica del paciente podrían haber tenido mayor influencia sobre la satisfacción general percibida.

Desde el sustento teórico, los hallazgos obtenidos pueden comprenderse a través del modelo de atención en salud de Donabedian, el cual plantea que la calidad de atención depende no solo de los hallazgos del paciente, sino también de componentes estructurales y los procesos que implican su cuidado (20). En ese sentido, aunque la calidad del cuidado pueda percibirse en niveles moderados, ello no es garantía de elevados niveles de satisfacción, ya que pueden existir múltiples elementos contextuales e individuales que incidían también.

Además, desde la teoría del confort de Katharine Kolcaba (21), la satisfacción del paciente se puede comprender no solo como el cuidado técnico recibido, sino también desde los componentes

físicos, ambientales y psicoespirituales que pueden intervenir durante su experiencia hospitalaria. Asimismo, la teoría de relaciones interpersonales de Hildergard Peplau (32) explica que la interacción terapéutica del enfermero-paciente, permite explicar la percepción de satisfacción del cuidado. No obstante, en servicios de urgencia, el tiempo y la elevada demanda podrían dificultar la posibilidad de establecer vínculos interpersonales sólidos que permitan influir en la apreciación del paciente.

Entre las limitaciones del estudio, se identificó el lugar donde se recopilaban los datos, ya que, al ser en una única entidad de salud, se limita la posibilidad de generalizar los hallazgos a otros entornos. Otra limitación estuvo relacionada con los instrumentos, ya que, al ser autoadministrados, las respuestas podrían estar influenciadas por percepciones subjetivas y el estado emocional de los pacientes al responder.

A pesar de esto, la investigación aporta evidencia actualizada sobre el comportamiento de las variables en servicios de urgencias del contexto peruano, contribuyendo al conocimiento científico enfermería, además, permite tener una mejor comprensión sobre la satisfacción del paciente como fenómeno multidimensional que se influencia por distintos factores, más allá de la calidad percibida del cuidado.

Finalmente, se recomienda que en futuros estudios se incorporen variables complementarias como sobrecarga laboral, comunicación terapéutica, tiempo de espera, estado emocional del paciente, con el fin de profundizar en la comprensión de aspectos que impactan en la satisfacción del cuidado enfermeros en los servicios de urgencia.

La presente investigación partió de la premisa de que la calidad de la atención constituye un indicador fundamental para evaluar el desempeño del personal de enfermería y la efectividad de los servicios de salud, especialmente en áreas críticas como urgencias, donde la demanda asistencial, la complejidad de los casos y la necesidad de intervenciones oportunas condicionan la experiencia de los pacientes. Sin embargo, los resultados inferenciales evidenciaron que no existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del

cuidado enfermero ($Rho = -0,078$; $p = 0,374$), lo que indica que la percepción de satisfacción de los usuarios no depende exclusivamente de la calidad del cuidado brindado (28).

Del mismo modo, las dimensiones técnicas ($Rho = 0,006$; $p = 0,944$), humana ($Rho = -0,102$; $p = 0,244$) y entorno ($Rho = -0,123$; $p = 0,159$) tampoco mostraron asociación significativa con la satisfacción del cuidado enfermero. Estos hallazgos difieren de los reportados por Choquehuanca y Condori (2024) y Rodríguez (2023), quienes encontraron relaciones positivas y significativas entre ambas variables, así como de los estudios de León et al. (2023), Arcentales et al. (2022) y Sempertegui (2022), que evidenciaron niveles favorables de satisfacción vinculados a aspectos técnicos, humanos y ambientales de la atención. Las discrepancias podrían explicarse por las características particulares del contexto estudiado, donde la saturación del servicio, las limitaciones estructurales, el déficit de recursos humanos, el estado emocional de los pacientes y la complejidad de sus condiciones clínicas podrían influir de manera más determinante en la satisfacción percibida que la propia calidad del cuidado.

Desde la perspectiva teórica de Donabedian (29), estos resultados sugieren que la satisfacción es un fenómeno multidimensional que no depende únicamente de los procesos asistenciales, sino también de factores estructurales y contextuales que rodean la atención. Asimismo, la teoría del confort de Kolcaba(40) y la teoría de las relaciones interpersonales de Peplau(45) permiten comprender que la experiencia del paciente está condicionada por componentes físicos, emocionales, ambientales e interpersonales que pueden verse limitados en entornos de urgencia debido a la alta demanda asistencial. En consecuencia, los hallazgos aportan evidencia relevante para el contexto peruano al demostrar que la satisfacción del cuidado enfermero responde a múltiples factores que trascienden la calidad percibida de la atención, por lo que futuras investigaciones deberían incorporar variables complementarias como el tiempo de espera, la comunicación terapéutica, la sobrecarga laboral y el estado emocional del paciente para lograr una comprensión más integral del fenómeno (38).

V. CONCLUSIONES

No se evidenció que la calidad de la atención se vincule significativamente con la satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

No se evidenció que la dimensión técnica de la calidad de la atención se vincule significativamente con la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

No se evidenció que la dimensión humana de la calidad de la atención se vincule significativamente con la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

No se evidenció que la dimensión entorno de la calidad de la atención se vincule significativamente con la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026.

Los resultados (42) del estudio evidenciaron que la calidad de la atención no presentó una relación estadísticamente significativa con la satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima durante el año 2026 (42). Asimismo, ninguna de las dimensiones evaluadas de la calidad de la atención mostró asociación significativa con la satisfacción percibida por los usuarios (40).

En particular, la dimensión técnica no evidenció relación con la satisfacción del cuidado enfermero, lo que sugiere que la correcta ejecución de procedimientos y actividades asistenciales no necesariamente determina la valoración global que realiza el paciente sobre la atención recibida. Del mismo modo, la dimensión humana tampoco mostró una vinculación significativa, indicando

que aspectos relacionados con la comunicación, el trato y la interacción interpersonal podrían verse influenciados por otros factores propios del contexto de urgencias.

Finalmente, la dimensión entorno tampoco presentó asociación significativa con la satisfacción del cuidado enfermero, lo que permite inferir que las condiciones físicas y organizacionales del servicio no constituyeron elementos determinantes en la percepción de satisfacción de los usuarios (38). En conjunto, estos hallazgos sugieren que la satisfacción del cuidado enfermero es un fenómeno complejo y multidimensional, influenciado por diversos factores adicionales que trascienden la calidad de la atención percibida en sus dimensiones técnica, humana y ambiental (38).

VI. REFERENCIAS

1. Nuestras enfermeras. Nuestro futuro. Anuncio del tema del Día Internacional de la Enfermera 2023 [Internet]. ICN - International Council of Nurses.. Disponible en: https://www.icn.ch/sites/default/files/2023-07/ICN_IND_2023_Report_SP.pdf
2. Seguridad del paciente [Internet]. Who.int. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/patient-safety>
3. Feldman L., Vivas E., Lugli Z., Alviarez V., Pérez M., Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Rev Calid Asist [Internet]. 22(3):133–40. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-lasatisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
4. Enfermería [Internet]. Paho.org. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
5. Nuestras enfermeras. Nuestro futuro. Anuncio del tema del Día Internacional de la Enfermera 2023 [Internet]. ICN - International Council of Nurses.. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/noticias/nuestrasenfermeras-nuestro-futuro-anuncio-del-tema-del-dia-internacional-de-la-enfermera>
6. 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 [Internet]. 2023;10(5):3253–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>
7. Duc N., My Anh B., Xiem C., Quynh P., Tien P., Thi Phuong N. Patient satisfaction with healthcare service quality and its associated factors at one polyclinic in Hanoi, Vietnam. Int J Public Health [Internet]. 2022 [citado el 28 de septiembre de 2023];67. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3389/ijph.2022.1605055>
8. Al-Awamreh K., Suliman M. Patients' satisfaction with the quality of nursing care in thalassemia units. Applied Nursing Research [Internet]. (2019; 47:46–51. Disponible en: [doi:10.1016/j.apnr.2019.05.007](https://doi.org/10.1016/j.apnr.2019.05.007)

9. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. Informe final del Foro Regional para el Avance de la Enfermería en América Latina (8 y 9 de septiembre del 2022). 2023 Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57220>

10. Camacho D., Carrasquilla. A., Dominguez K., Palmieri P. Patient Safety Culture in Latin American hospitals: A systematic review with meta-analysis. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 2022 [citado el 28 de septiembre de 2023];19(21):14380. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/21/14380>

11. PERÚ Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI [Internet]. Gob.pe. [citado el 26 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/health/>

12. Gómez P., Ysmelia R., Pacheco G., Ramos T., Dañobeytia T. Nursing situation in Peru: A look at pre-pandemic [Internet]. Gob.pe. [citado el 27 de septiembre de 2023]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5516.pdf>

13. Rodríguez L., Rocío M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de urgencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. Universidad Norbert Wiener; 2023.

14. Nieto J., Sánchez M. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo 2022. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO; 2023

15. Watson's theory and philosophy of human caring/ unitary caring science [Internet]. *Nursology*. 2018 [cited 2023 Oct 27]. Available from: <https://nursology.net/nursetheories/watsons-theory-of-human-caring/>

16. León M., Abata P., Morillo R. Satisfacción del usuario con la calidad de la atención del personal de enfermería. *Medisur* [Internet]. 2023;21:18–24. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=170036450&lang=es&site=eds-live&scope=site>

17. Arcentales G., Mes I., Ramírez A., Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Arch Venez Farmacol Ter [Internet]. 2021;40(3):212–21. Disponible en: <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=ip,sso&db=asn&AN=151533301&lang=es&site=eds-live&scope=site>

18. Karaca A., Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 6(2):535-545. Disponible en: doi:10.1002/nop2.237.

19. Lotfi M., Zamanzadeh V., Valizadeh L., Khajehgoodari M. Assessment of nursepatient communication and patient satisfaction from nursing care. Nurs Open [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 6(3):1189-1196. Disponible en: doi: 10.1002/nop2.316.

20. Choquehuanca A., Condori F. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del paciente del Servicio de Urgencia del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2023. Universidad César Vallejo; 2023.

21. Sempertegui M. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Urgencia del Hospital ESSALUD Sullana I, junio 2021. 2022 [citado el 26 de septiembre de 2023]; Disponible en: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_89880061b3d5a9f928c9e90736d4_a8d2

22. Torres I. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en madres de niños menores de 12 meses del servicio de crecimiento y desarrollo, Centro de Salud la Huayrona, Lima, 2022. Universidad Norbert Wiener; 2023

23. García E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019 [Tesis de pregrado]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Enfermería; 2021.

24. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018 (Tesis de maestría). Perú: Universidad Nacional del Callao; 2019. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>

25. Caicedo F. Calidad de atención de enfermería en el Hospital Básico IESS de Esmeraldas. (Tesis de pregrado). Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2019.

Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/1842>

26. Delgado J., Bueno C., Brito H. Calidad de la atención del personal de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. Rev Dilem Contemp [Internet]. 2019 [citado el 25 de octubre del 2023]; 5(2):74. Disponible en:

<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticaayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928>

27. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021. (Tesis de pregrado). Ica, Perú: Universidad Autónoma de Ica. 2021. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>

28. Gutiérrez Z., Lorenzo M., Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Conecta Libertad [Internet]. 2019 [citado 25 de octubre de 2023]; 3(1):1-11. Disponible en: <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

29. Guamán K., Hernández D. Aplicación de la teoría de Katharine Kolcaba en el cuidado de enfermería al paciente Hemodialítico. [Tesis de Pregrado]. Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador; 2021.

30. Delgado C., Valenzuela S. Teoría de Kolcaba: propuesta para el cuidado de niños y niñas chilenos enfermos de cáncer. Enferm. univ [Internet]. 2020 citado el 25 de octubre del 2023]; 17(4):490-499. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.4.788>.

31. Sánchez Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. INFODIR [Internet]. 2019 [citado 26 de Octubre del 2023]; 0(30). Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>

32. Sandoval J. Impacto de la evaluación del desempeño en la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del hospital de Cuilapa. *Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente* [Internet]. 2019 [citado el 25 de octubre del 2023]; 6 (1): 41-56 Disponible en: <https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.40>
33. Echeverría K., Romero H., Sellan G., Mendez E. Estilos de Vida del Profesional Enfermero y su relación en la calidad de atención. *RESBIC* [Internet]. 2020 [citado 26 de octubre de 2023]; 4(1):44-58. Disponible en: <https://revistasaludybienestarcolectivo.com/index.php/resbic/article/view/72>
34. Morán C., Pari N. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del instituto regional de enfermedades neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 - 2021 [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad profesional de Enfermería en Oncología]. Perú: Universidad Nacional del Callao. 2021[citado 26 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12952/6490>
35. Rojas R. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda la enfermera en los servicios de medicina de un hospital nacional 2019 [Tesis de pregrado]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2020 [citado 26 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/11845>
36. Umoke M., Umoke P., Nwimo I. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención en hospitales generales del estado de Ebonyi, Nigeria, utilizando la teoría SERVQUAL. *SAGE Medicina Abierta* [Internet]. 2020 [citado el 24 de octubre del 2023]; 8. Disponible en: doi: 10.1177/2050312120945129
37. Aquije G., Escobar C. Calidad de atención y grado de satisfacción del paciente adulto mayor respecto a las enfermeras del Puesto de Salud de Santa Rosa de Otuto, Huancavelica – 2020. (Tesis de pregrado) Universidad Autónoma de Ica. 2022. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1783>
38. Garzón D., Cotilla Z., Torres M., Patricia Y. Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. *Ciencia Digital* [Internet]. 2019 [citado

el 24 de octubre del 2023]; 3 (3.3): 134-143. Disponible en: doi: 10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775.

39. Castelo W., Cueva J., Castelo A. "Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?."Polo del Conocimiento [Internet]. (2022) [citado el 24 de octubre del 2023]; 76: 176- 198. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068/html>

40. Tello C., Chávez L., Sánchez P., Palacios N., Alcívar J. Calidad del servicio de enfermería en la Fundación Cottolengo: Análisis con instrumento “Servqhos-E”. Polo del Conocimiento [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 4(5): 204-47. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/972/1250>

41. Acosta I., Álvarez S., Chable T., Gómez G. Medición de la capacidad de respuesta en restaurantes mediante el método SERVQUAL. Digital Publisher CEIT [Internet]. 2021 [citado el 25 de octubre del 2023], 6(1), 253-263. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.879>

42. Peralta R., Ruiz C., Benítez N., Fleitas A., Franco A., Ortega J. Nivel de satisfacción de los pacientes egresados del Servicio de Clínica Médica del Hospital Nacional en 2018. Revista virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna [Internet]. 2019 [citado el 24 de octubre del 2023]; 6(1):41-53. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf>

43. Hernández R., Mendoza P. 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>

44. Ñaupas H., Valdivi R., Palacios J., Romero E. Metodología de la Investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U; 2019.

45. Esteban N. Tipos de Investigación. 2018 [citado el 4 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

46. Arispe M., Yangali J., Guerrero A., Lozada R., Acuña A, Arellano Sacramento C. La investigación científica. GUAYAQUIL/UIDE/2020; 2020.
47. Casas J., Labrador R., Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria [Internet]. 2003 [citado el 3 de octubre de 2023];31(8):527–38. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-comotecnica-investigacion--13047738>
48. Rosales G. Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [Tesis de Magister]. Perú: Universidad César Vallejo, 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7107>
49. Rojas Y. Satisfacción y calidad de atención en enfermería en pacientes post del Centro de Salud Pauza, Ayacucho. [Tesis para optar título de Licenciado en Enfermería]. Lima: Universidad Interamericana, 2021. Disponible en <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/225>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos

INSTRUMENTO 1: CUESTIONARIO CALIDAD DE LA ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA

Presentación

Estimado participante, estoy realizando una investigación para “**Determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlinico de Lima, 2026**”. Por lo que, solicito su colaboración mediante una respuesta sincera a las preguntas que a continuación se listan, expresándole que los datos son de carácter anónimo y con fines de investigación. Muchas gracias por participar en esta investigación.

Instrucciones

A continuación, se muestran una serie de preguntas que deberá responder seleccionando una única opción como respuesta.

TA=Totalmente de acuerdo	A=De acuerdo	I=Indiferente	D=En desacuerdo	TD=Totalmente en desacuerdo
--------------------------	--------------	---------------	-----------------	-----------------------------

Datos generales

Edad: ____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Estado civil: Casado () Conviviente () Soltero () Otro ()

Nivel de estudio: Primaria () Secundaria () Superior técnico () Superior universitario ()

Nº	Preguntas	TD	D	I	A	TA
01	El conocimiento asertivo de la enfermera le transmite confianza.					
02	La enfermera brinda el tratamiento en el horario establecido por el servicio.					
03	Usted recibe una atención de calidad y calidez de la enfermera.					
04	La enfermera aplica el lavado de manos antes y después de atenderlo.					
05	Se siente seguro con los cuidados que le brinda la enfermera.					
06	La enfermera le explica sobre los exámenes y procedimientos que se le va a realizar.					
07	La enfermera le saluda y trata por su nombre.					
08	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
09	La enfermera le brinda un trato amable.					
10	La enfermera le brinda apoyo emocional al paciente.					
11	La enfermera acude oportunamente al llamado.					
12	La enfermera le dio oportunidad para que usted expresara sus problemas.					
13	La enfermera mantiene la privacidad del paciente.					
14	El profesional de enfermería muestra interés por el orden e higiene.					
15	La unidad donde está hospitalizado se encuentra en buenas condiciones de limpieza.					
16	La enfermera le hace participar de su autocuidado.					
17	La enfermera le muestra a usted interés y preocupación por el confort y reposo.					

18	La enfermera orienta al paciente y familia sobre la importancia de la deambulaci3n.					
Nº	Preguntas	TD	D	I	A	TA
19	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
20	La enfermera le enseña a usted y su familia como debe tomar sus medicamentos en casa.					

INSTRUMENTO 2: CUESTIONARIO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Instrucciones

A continuación, se muestran una serie de preguntas que deberá responder seleccionando una única opción como respuesta (22).

1=Muy satisfecho	2=Satisfecho	3=Ni satisfecho ni insatisfecho	4=Insatisfecho	5=Muy insatisfecho
---------------------	--------------	------------------------------------	----------------	-----------------------

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
02	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
03	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					
04	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?					
05	¿El personal de enfermería respondia a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
06	¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
07	¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
08	¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?					
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
09	¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					
11	¿El personal de enfermería le enseñó como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?					

12	¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?					
13	¿El personal de enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
14	¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15	¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?					
16	¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?					
17	¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?					
18	¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?					
19	¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22	¿El personal de enfermería le proporciono los medios					
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
23	¿Cuenta Ud. con los medios necesarios para continuar con su tratamiento en casa?					

Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de la atención	La calidad de la atención se concibe como el resultado de un conjunto de atributos y procesos relacionados con el cuidado del paciente, los cuales deben garantizar seguridad, eficacia, eficiencia y oportunidad (40).	La valoración de la calidad en enfermería se realiza mediante un cuestionario compuesto por 20 ítems organizados en tres dimensiones (35); el resultado se determina a partir de la suma de las puntuaciones obtenidas en cada dimensión y del puntaje global (35).	Técnica	7 ítems	Ordinal	Baja 20 -46 puntos
			Humana	7 ítems		Moderada 47 -73 puntos
			Entorno	6 ítems		Alta 74 – 100 puntos
V2: Satisfacción del cuidado enfermero	La satisfacción del cuidado enfermero se determina como el grado en que la atención sanitaria recibida logra cubrir las necesidades y expectativas de los pacientes, y se emplea (40). como un indicador para evaluar la calidad de los servicios de salud y fortalecer el desempeño profesional en el ámbito médico (40).	La satisfacción del usuario será medida por el cuestionario adaptado de 23 ítems, mientras que la calidad de la atención sanitaria se valorará a través de 23 preguntas distribuidas en cinco dimensiones (38). La puntuación final se obtendrá considerando el total de puntos alcanzados y la suma correspondiente a cada una de las dimensiones. (38)	Fiabilidad	3 ítems	Ordinal	Insatisfecho 23-53 puntos Medianamente satisfecho 54 -84 puntos Satisfecho 85 -115 puntos
			Capacidad de respuesta	5 ítems		
			Seguridad	3 ítems		
			Empatía	6 ítems		
			Aspectos tangibles	6 ítems		

Anexo 3. Constancia de aprobación del proyecto de investigación por el CIEIC



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 27 de abril del 2026.

Autor Responsable:

SERGIO MARCELO PEREIRA ACEVEDO

Exp. N°: 1009-2026

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica (CIEIC) de la Universidad Privada Norbert Wiener evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: **"Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de urgencias de un policlínico de Lima 2026"**

Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 24/04/ 2026.

El cual tiene como Autor(es) a:

SERGIO MARCELO PEREIRA ACEVEDO

BEATRIZ BRIYITT JESUS JANAMPA

La **APROBACIÓN** otorgada comprende la verificación del cumplimiento de las buenas prácticas éticas, la adecuada evaluación del balance riesgo/beneficio, la idoneidad del equipo de investigación y la garantía de confidencialidad en el manejo de los datos, entre otros aspectos éticos y metodológicos pertinentes.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La aprobación otorgada por el CIEIC tiene una **vigencia de veinticuatro (24) meses** contados desde la fecha de emisión del presente documento. Esta vigencia es exclusiva para los procedimientos éticos revisados por el Comité y no sustituye ni aplica a los trámites administrativos ante la Oficina de Grados y Títulos.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la aceptación por parte de las **instituciones** en las que se planea realizar la investigación.
- En caso de requerir una **enmienda**, entendida como una modificación menor que **no altera de manera sustantiva** el proyecto aprobado, esta deberá ser presentada al CIEIC y no podrá ejecutarse sin su aprobación previa. **Cualquier cambio sustantivo deberá tramitarse como proyecto nuevo** ante el CIEIC.

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

Atentamente,

Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta
Presidente
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 4. Carta de presentación ante la institución donde se ejecutarán los instrumentos



"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la
Democracia"



Lima, 18 de Mayo de 2026

CARTA N°01071-2026-SG-UPNW-CP

Dr. Víctor Jesús Avalos Cuya
Director Médico
Policlínico Virgen de la Candelaria
Av. San Francisco 224 (Mz 120 Lte N 2) – Chilca (Ref. a 1/2 cuadra de la Plaza de Armas de Chilca)

ASUNTO: Autorización para aplicación de estudio de campo

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a los estudiantes del Programa Académico de **Enfermería; Sergio Marcelo Pereira Acevedo y Beatriz Briyitt Jesus Janampa**, con código de matrícula **2018200071 y 2018101556** con la finalidad de solicitar se brinde todas las facilidades pertinentes para que pueda aplicar los instrumentos de recolección de datos a Pacientes mayores de 18 años de ambos sexos que se atiendan en el servicio de urgencias del policlínico Virgen de la Candelaria.

Toda la información que solicita a los tesisistas **Sergio Marcelo Pereira Acevedo y Beatriz Briyitt Jesus Janampa**, para la elaboración de su proyecto de investigación denominado: **"Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de urgencias de un policlinico de Lima 2026."** dirigido por el asesor de tesis Dr. Rodolfo Amado Arévalo Marcos, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Agradeciendo por anticipado su autorización a los tesisistas para que logre su propósito, hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



Firmado digitalmente por:
Khristian Vigil Vega
DNI: 4 402 515 7
RUC: 20 488 2403 70
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 19/05/2026 Hora: 10:14:39



Universidad
Norbert Wiener

Khristian Vigil Vega

Secretario General

Universidad Privada Norbert Wiener S.A.

Anexo 5. Carta de autorización de la institución donde se aplico los instrumentos



Policlínico Virgen de Candelaria

Atención Médica Profesional a su Alcance

Chilca, 22 de mayo del 2026

Señor(a):

BEATRIZ BRIYITT JESUS JANAMPA
SERGIO MARCELO PEREIRA ACEVEDO
 Bachiller de enfermería
 Universidad Privada Norbert Wiener

Presente. –

Asunto: CARTA DE AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para saludarlos y comunicarles que luego de haber revisado su Proyecto de Tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN POLICLÍNICO DE LIMA 2026", se les **AUTORIZA** para realizar la aplicación de sus instrumentos de recolección de datos en la Población de Estudio que estará conformada por 132 personas mayores de edad que recibieron atención en el servicio de urgencias de este policlínico.

Atentamente,




DR. VICTOR JESÚS AVALOS CUYA
 DIRECTOR MEDICO
 C.M.P. 56648 R.N.A. A02670

Av. San Francisco N° 226
CHILCA – CAÑETE

ECOGRAFÍAS
 ENFERMERÍA
 TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
 TERAPIA DE LENGUAJE
 ANÁLISIS CLÍNICOS
 OBSTETRICIA
 ODONTOLOGÍA
 PSICOLOGÍA
 MEDICINA
 PEDIATRÍA
 NEFROLOGÍA

Anexo 6. Consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO <i>(Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas)</i>	
Título del Proyecto de Investigación: "Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Urgencias de un policlínico de Lima 2026"	
Autor Responsable: Sergio Marcelo Pereira Acevedo	
Autor 2: Beatriz Briyitt Jesus Janampa	
Universidad /Institución: Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW)	
I. INVITACIÓN	
Estimado(a) participante: Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: "Calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del Servicio de Urgencias de un policlínico de Lima 2026", desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación.	
II. INFORMACIÓN	
2.1	Propósito del estudio: <i>El propósito del estudio es determinar la relación entre la calidad de la atención con la satisfacción del cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima, 2026</i> <i>Como objetivos específicos se busca:</i> • <i>Analizar la relación entre la dimensión técnica de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente.</i> • <i>Determinar la relación entre la dimensión humana de la atención y la satisfacción.</i> • <i>Evaluar la relación entre la dimensión del entorno y la satisfacción del paciente.</i> <i>Los resultados permitirán identificar áreas de mejora en la práctica de enfermería, optimizar la calidad del servicio de salud y contribuir al conocimiento científico en el ámbito del cuidado enfermero.</i>
2.2	Duración del estudio: <i>El estudio tendrá una duración aproximada de 6 meses.</i>
2.3	Número esperado de participantes: <i>Se espera la participación de 133 pacientes seleccionados como muestra del estudio</i>
2.4	Criterios de inclusión y exclusión: <i>Criterios de inclusión:</i> • <i>Pacientes atendidos en el servicio de urgencias del policlínico Virgen de la Candelaria</i> • <i>Edad igual o mayor a 18 años.</i> • <i>Pacientes que acepten participar y firmen el consentimiento informado.</i> <i>Criterios de exclusión:</i> • <i>Pacientes no atendidos en el servicio de urgencias del policlínico Virgen de la Candelaria</i> • <i>Pacientes menores de 18 años.</i> • <i>Pacientes que no acepten participar o no firmen el consentimiento informado.</i>
2.5	Procedimientos del estudio: <i>La participación consistirá en responder dos cuestionarios estructurados:</i>

	• Un cuestionario sobre calidad de atención de enfermería (20 preguntas). • Un cuestionario sobre satisfacción del paciente (SERVQUAL) (22 preguntas). La aplicación será individual y tendrá una duración aproximada de 20 a 30 minutos en total. Los datos recolectados serán utilizados únicamente con fines académicos. Los resultados serán tratados con estricta confidencialidad, garantizando el anonimato de los participantes, y podrán ser entregados de manera individual si el participante lo solicita.
2.6	Riesgos: El estudio no conlleva ninguna clase de riesgo para los participantes
2.7	Beneficios: El estudio ayudará a mejorar la calidad de atención del personal de enfermería a los pacientes que se atienden en el servicio de urgencias del policlínico
2.8	Costos e incentivos: La participación no implicará ningún costo para usted, ni recibirá incentivos económicos ni materiales a cambio de su colaboración.
2.9	Confidencialidad: Su información será codificada para proteger su identidad. Si los hallazgos del estudio se publican, no se incluirá ninguna información que permita identificarlo. Los datos estarán disponibles solo para el equipo de investigación.
2.10	Derechos del participante: Su participación es completamente voluntaria. Puede negarse a participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalización o pérdida de derechos.
2.11	Preguntas/Contacto: Si tiene preguntas o inquietudes, puede comunicarse con el autor responsable Sergio Marcelo Pereira Acevedo con número de teléfono 920848125 y correo electrónico smpa93@hotmail.com . También, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe
2.12	Ocurrencias/Reclamos: En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe

III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formulario de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara sobre el objetivo, procedimiento y finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este Formulario.

		___/___/202___
FIRMA DEL PARTICIPANTE	HUELLA DACTILAR (opcional)	FECHA (dd/mm/aaaa)
Nombre del Participante:		
DNI/Carné de Extranjería/Otros:		

		___/___/202__ FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE <i>Nombre del Autor Responsable:</i> <i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i>	HUELLA DACTILAR <i>(opcional)</i>	
		___/___/202__ FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL INTEGRANTE DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN <i>(en caso corresponda)</i> <i>Nombre del Integrante del equipo de investigación:</i> <i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i>	HUELLA DACTILAR <i>(opcional)</i>	
		___/___/202__ FECHA (dd/mm/aaaa)
FIRMA DEL TESTIGO/REPRESENTANTE LEGAL <i>(en caso corresponda)</i> <i>Nombre del Testigo o Representante Legal:</i> <i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i>	HUELLA DACTILAR <i>(opcional)</i>	

Nota:

- Complete este documento con toda la información requerida en cada ítem, de forma detallada y acorde al tipo de proyecto. No se aceptarán respuestas incompletas, genéricas ni que omitan datos específicos.
- Todos los trámites vinculados a la orientación y a la emisión de la constancia de aprobación del proyecto se gestionan exclusivamente con el propio autor responsable, sin intermediación de los asesores.
- Contar con la constancia de aprobación por el CIEIC no garantiza la aceptación por parte de las instituciones donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

14

E04	81	2	2	1	5	4	5	4	5	5	4	32	Alta	1	4	2	3	4	3	20	Modorada	4	5	5	5	5	4	38	Alta	78	Alta	
E05	40	1	2	4	1	4	1	4	1	3	3	23	Modorada	4	3	3	5	3	1	8	25	Modorada	1	4	2	4	4	3	30	Modorada	70	Modorada
E06	32	2	1	7	8	4	2	1	8	4	2	31	Modorada	2	5	2	4	8	4	24	Modorada	2	5	1	2	2	1	18	Alta	71	Modorada	
E07	28	1	2	2	4	4	1	3	1	2	4	19	Modorada	3	2	3	5	1	3	24	Alta	1	1	1	2	1	4	11	Alta	68	Alta	
E08	25	2	1	5	4	5	3	3	3	3	3	29	Alta	2	5	4	6	4	3	29	Alta	2	6	4	3	2	1	18	Modorada	70	Alta	
E09	49	1	2	1	3	3	3	4	2	3	3	33	Modorada	3	5	4	1	4	4	23	Modorada	2	3	3	2	3	2	14	Modorada	71	Modorada	
E10	52	2	1	3	1	1	1	8	8	2	18	Alta	8	1	3	1	2	3	4	23	Modorada	8	1	2	2	2	1	18	Modorada	72	Modorada	
E11	34	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	19	Modorada	3	4	3	1	1	4	24	Modorada	1	3	4	3	1	1	18	Modorada	73	Modorada	
E12	48	2	2	4	4	4	1	3	1	2	4	30	Alta	4	4	1	3	1	4	25	Alta	2	1	4	3	1	1	17	Modorada	74	Alta	
E13	38	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	29	Alta	4	4	4	4	4	4	30	Alta	4	4	4	4	4	4	24	Alta	75	Alta	
E14	40	2	2	4	5	4	3	4	3	3	3	28	Alta	5	2	4	4	3	2	28	Modorada	2	5	4	3	3	3	15	Modorada	76	Modorada	
E15	33	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	18	Modorada	2	2	2	2	2	2	20	Modorada	1	4	4	2	2	1	18	Modorada	77	Modorada	
E16	36	2	2	4	1	3	3	3	4	3	3	26	Modorada	3	1	4	3	3	3	23	Modorada	1	3	1	3	3	3	15	Modorada	78	Modorada	
E17	44	1	1	1	2	3	4	4	3	1	2	24	Alta	3	4	3	1	1	3	21	Alta	3	4	3	1	1	3	15	Modorada	79	Alta	
E18	44	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	27	Alta	4	4	4	1	1	3	24	Alta	1	4	2	4	3	3	19	Modorada	80	Modorada	
E19	54	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	20	Modorada	1	1	1	2	2	2	11	Alta	8	2	2	1	2	2	18	Modorada	81	Alta	
E20	28	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	23	Modorada	3	4	3	3	4	3	24	Modorada	3	5	4	3	4	2	21	Modorada	82	Modorada	
E21	35	1	1	1	1	3	2	3	3	2	1	17	Modorada	2	2	3	3	2	1	14	Alta	3	1	3	2	3	3	11	Alta	83	Alta	
E22	22	2	2	1	2	3	3	3	3	2	3	23	Modorada	2	1	3	2	3	2	17	Modorada	4	3	3	3	3	3	11	Modorada	84	Modorada	
E23	31	1	1	1	1	4	3	4	3	2	3	19	Alta	3	5	2	3	2	3	20	Modorada	3	1	3	1	1	4	18	Modorada	85	Modorada	
E24	27	2	1	2	2	4	4	4	3	2	4	24	Alta	3	4	3	3	3	2	29	Alta	3	3	3	3	2	2	19	Modorada	86	Alta	
E25	34	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	23	Modorada	4	3	3	4	3	4	31	Alta	4	3	3	2	2	2	19	Modorada	87	Alta	
E26	33	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	18	Modorada	1	3	3	3	3	1	17	Modorada	4	2	3	3	3	2	17	Modorada	88	Modorada	
E27	39	2	2	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	89	Modorada	
E28	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	90	Modorada	
E29	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	91	Modorada	
E30	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	92	Modorada	
E31	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	93	Modorada	
E32	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	94	Modorada	
E33	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	95	Modorada	
E34	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	96	Modorada	
E35	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	97	Modorada	
E36	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	98	Modorada	
E37	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	99	Modorada	
E38	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	100	Modorada	
E39	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	101	Modorada	
E40	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	102	Modorada	
E41	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	103	Modorada	
E42	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	104	Modorada	
E43	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	105	Modorada	
E44	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	106	Modorada	
E45	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	107	Modorada	
E46	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	108	Modorada	
E47	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	109	Modorada	
E48	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	110	Modorada	
E49	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	111	Modorada	
E50	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	112	Modorada	
E51	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	113	Modorada	
E52	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	114	Modorada	
E53	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	115	Modorada	
E54	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	116	Modorada	
E55	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	117	Modorada	
E56	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	118	Modorada	
E57	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	119	Modorada	
E58	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	120	Modorada	
E59	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	121	Modorada	
E60	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	122	Modorada	
E61	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	123	Modorada	
E62	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	27	Alta	3	3	3	3	4	3	20	Modorada	2	3	3	3	3	3	15	Modorada	124	Modorada	
E63	45	1	1	1	1	4	4	4	4	3	4	2																				

[illegible]

Anexo 8. Ejecución de la propuesta de mejoramiento**VI. PROPUESTA****PLAN DE ACCIÓN PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CUIDADO ENFERMERO EN PACIENTES DEL SERVICIO DE URGENCIAS DE UN POLICLÍNICO DE LIMA 2026⁽²²⁾.****I. DATOS INFORMATIVOS:**

- 1.1. Institución : Policlínico Virgen de la Candelaria
 1.2. Localidad : Chilca
 1.3. Unidad : Área de enfermería

Tabla N°16**II. Equipo colaborativo**

N°	Nombre y apellidos	Cargo
1	Beatriz Briyitt Jesus Janampa	FACILITADOR 1
2	Sergio Marcelo Pereira Acevedo	FACILITADOR 2

III. Resumen del plan

El informe muestra que con la situación actual se ha podido observar una realidad compleja en los servicios de salud, sobre todo en el área de urgencias. En esta área, la satisfacción con el cuidado enfermero y la calidad del servicio son fundamentales para asegurar que el paciente reciba la atención adecuada. En este escenario el enfermero no solo tiene que enfocarse en llevar a cabo procedimientos de asistencia, sino también proporcionar un cuidado oportuno, humanizado y eficaz, mejorando la comunicación, la empatía y el trabajo conjunto al interior del servicio. Asimismo, es necesario reforzar las capacidades y competencias del personal de enfermería en un entorno sanitario cada vez más exigente, abandonando modelos asistenciales que se limitan solamente a lo técnico y fomentando una atención holística orientada a las necesidades del paciente. De este modo, se busca colaborar en la ejecución de estrategias orientadas a mejorar los procesos asistenciales, optimizar el desempeño del equipo de enfermería y afianzar la calidad del servicio ofrecido.

Además, el profesional de enfermería cumple un rol esencial en la recuperación y bienestar del paciente, ya que proporciona cuidados continuos y atención directa, generando confianza y seguridad en los usuarios del servicio de urgencias. Por ello, resulta fundamental que el personal de enfermería cuente con las herramientas, conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarse de manera eficiente y brindar una atención de calidad que satisfaga las expectativas y necesidades de los pacientes.

IV. Justificación

La calidad de la atención que brindan los servicios sanitarios es un indicador básico para valorar el desempeño del personal y la opinión de los pacientes sobre la atención recibida (40). En este estudio se examinó la relación entre la satisfacción del cuidado de enfermería y la calidad de la atención a los pacientes de urgencias. Los resultados mostraron que no existe una asociación estadísticamente significativa entre las dos variables ($p = 0,374$; $Rho = -0,078$) (22). Esto indica que factores como la saturación del servicio, las restricciones estructurales, la falta de personal y el estado de salud o emocional de los pacientes pueden afectar la satisfacción sin depender de la calidad técnica de la atención. Por otra parte, la dimensión técnica, la dimensión humana y la dimensión entorno no tuvieron relación importante con la satisfacción del cuidado de enfermería brindado (40). Estos hallazgos pueden ser explicados por las características del servicio de urgencias que se evaluó, por lo que no coinciden con otros estudios previos que sí mostraron una relación positiva entre satisfacción del paciente y calidad de atención (40). Desde el punto de vista teórico, los hallazgos se apoyan en el modelo de calidad de atención de Donabedian (25)., la teoría del confort de Katharine Kolcaba y la teoría de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau, las cuales postulan que diferentes aspectos estructurales, emocionales, ambientales e interpersonales influyen en la satisfacción del paciente. Finalmente, el estudio aporta evidencias sobre la complejidad de la satisfacción del paciente en los servicios de urgencias y sugiere la incorporación de variables como la carga de trabajo, la comunicación terapéutica y el tiempo de espera en futuros trabajos de investigación para comprender mejor este fenómeno (28).

Es por ello que se requiere formular un plan de acción para el mejoramiento de calidad de atención y satisfacción del cuidado enfermero en pacientes del servicio de urgencias de un policlínico de Lima 2026 y de esta manera poder revertir los resultados y esto sirva de modelo para la implementación de programas con el fin de mejorar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias del mencionado policlínico (29).

Tabla N°17

V. Beneficiarios

Beneficiarios	Población	Cantidad
Directos	200	132
Indirectos	200	132

VI. Objetivo general:

Se plantea el presente estudio con la finalidad de evaluar la calidad de atención y la satisfacción del cuidado enfermero en pacientes atendidos en el servicio de urgencias de un policlínico de Lima durante el año 2026, con el propósito de identificar aspectos que permitan implementar estrategias de mejora en la atención brindada. Para ello, es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual del servicio, considerando factores relacionados con la calidad del cuidado enfermero, la atención humanizada y la percepción de satisfacción de los pacientes, contribuyendo así al fortalecimiento de los procesos asistenciales y a la mejora continua de los servicios de salud.

VII. Actividades de Propuesta

EVALUACIÓN

Tabla N°19
3. 1. Matriz de monitoreo

Objetivos específicos	Nro.	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES									
				2026									
				Ma.	Ab.	Ma.	Ju.	Jul.	Ag.	Se.	Oc	No.	Di.
Mejorar las habilidades personales e interpersonales del personal de enfermería del policlínico.	1.1.	Analizar la gestión emocional del personal de enfermería	Facilitador 1	x									
	1.2	Planificar actividades de integración del equipo que incluyan visitas a centros recreativos.	Facilitador 1	x									
	1.3	Realizar actividades de interacción entre los empleados mediante dinámicas organizadas.	Facilitador 1		x								
Consolidar las competencias comunicativas y grupales de los empleados para prevenir conflictos que interrumpan su rendimiento en el trabajo.	2.1.	Identificar el trabajo de los equipos mediante el programa	Facilitador 1		x								
	2.2	Liderar el taller enfocado en la práctica de la empatía.	Facilitador 2			x							
	2.3.	Realizar un curso taller acerca de cómo manejar el estrés.	Facilitador 2			x							

Objetivo Especifico	Resultados	Indicadores %	Fuentes de verificación	Observaciones
Mejorar las habilidades personales e interpersonales del personal de enfermería del policlínico	Talleres y actividades que se han añadido como componente del plan de acción de la zona. Concientización sobre la relevancia de gestionar las competencias como una cultura organizacional.	% Incremento en el grado de formación. % Cantidad de participantes por taller	Registros de asistencia a talleres y otras actividades en general.	El personal administrativo de recursos humanos (la secretaria) será el encargado de recopilar la información.
Consolidar las competencias comunicativas y grupales del personal de enfermería para prevenir conflictos que interrumpan su rendimiento en el trabajo.	Implementación de medidas dirigidas a gestionar una comunicación eficaz y un ambiente organizacional positivo. Satisfacción del personal de enfermería con la gestión de conflictos llevada a cabo por la área de enfermería.	% Desarrollo de las competencias comunicativas. % Porcentaje de satisfacción en cuanto a la cultura organizativa del policlínico.	Informes documentales sobre el cumplimiento y la participación en las actividades programadas.	El área de mesa de partes registrará los informes correspondientes.

8% 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

- 6%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 7%  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

- 6% Fuentes de Internet
- 4% Publicaciones
- 7% 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.

1	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-08-09	2%
2	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
3	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	uwiener on 2023-05-19	<1%
5	Internet	hdl.handle.net	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-08-05	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-08-06	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-13	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-04-28	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-06-12	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Peruana Cayetano Heredia on 2023-05-24	<1%