



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de
inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz en Lima, 2025

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autor: Mandujano Ramos, Carlos Raul

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2557-6260>

Asesora: Dra. Bernardo Santiago, Grisi

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771>

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	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, CARLOS RAUL MANDUJANO RAMOS 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 del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz en Lima, 2025." Asesorado por el docente: GRISI BERNARDOR SANTIAGO DNI 10041765 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4147-2771> tiene un índice de similitud de **17 (diecisiete) %** con código OID: 14912:578142338 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
CARLOS RAUL MANDUJANO
DNI: 76068448



Firma
GRISI BERNARDO SANTIAGO
DNI: 10041765

Lima, 10 de Junio del 2026

Dedicatoria

A Dios por ser mi guía constante y la fuerza que sostuvo cada paso de este camino.

A mis padres por su amor incondicional, sus sacrificios y por enseñarme que la constancia y la humildad son la base de todo logro.

A mi familia por su apoyo inagotable, palabras de ánimo y por creer en mí.

Agradecimiento

Agradezco profundamente a Dios por brindarme la salud, la sabiduría y la fortaleza.

Mi sincero agradecimiento a mis padres y familiares, quienes me acompañaron en cada etapa con amor.

A mi asesor de tesis por su orientación, dedicación y por compartir sus conocimientos con paciencia y compromiso.

Índice general

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCION.....	1
II. METODOLOGÍA	9
2.1. Método de la investigación	9
2.2. Enfoque de la investigación.....	9
2.3. Tipo de investigación	10
2.4. Diseño de la investigación.....	10
2.5 Población, muestra y muestreo.....	11
2.6. Variables y operacionalización	12
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.7.1. técnica.....	17
2.7.2. Descripción de instrumentos	17
2.7.3. Validación.....	18

2.7.4. Confiabilidad	19
2.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	19
2.9. Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
3.1. Resultados	21
3.1.1. Análisis descriptivos de resultados.....	21
<i>Resultados descriptivos de la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente</i>	<i>26</i>
Figura 5	26
<i>Resultados descriptivos de la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente</i>	<i>26</i>
<i>Dimensión técnica y satisfacción del paciente</i>	<i>27</i>
<i>Dimensión técnica y satisfacción del paciente</i>	<i>27</i>
Figura 7	28
Dimensión humana y satisfacción del paciente	28
<i>Dimensión de información y satisfacción del paciente.....</i>	<i>29</i>
Figura 8	29
Dimensión de información y satisfacción del paciente.....	29
<i>Dimensión de entorno y satisfacción del paciente</i>	<i>30</i>
Dimensión de entorno y satisfacción del paciente	30

3.1.2. Prueba de hipótesis	31
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES.....	46
VI. REFERENCIAS	48
VII. ANEXO	54
Anexo 1. Matriz de consistencia	54
Anexo 2. Instrumentos para recolección de datos.....	56
Anexo 3. Formato de consentimiento informado	60
Anexo 4: Carta de autorización para aplicación de estudio de campo	62
Anexo 5. Carta de aprobación del lugar de ejecución del estudio.....	63
Anexo 6: Informe del asesor de turnitin.	64

Índice de tablas

Tabla 1. Variables y operacionalización.....	28
Tabla 2. Resultados descriptivos de la calidad del cuidado de enfermería.....	36
Tabla 3. Resultados descriptivos de la dimensión de la calidad del cuidado de enfermería....	37
Tabla 4. Resultados descriptivos de satisfacción del paciente.....	38
Tabla 5. Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción del paciente.....	39
Tabla 6. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.....	41
Tabla 7. Dimensión técnica y satisfacción del paciente.....	42
Tabla 8. Dimensión humana y satisfacción del paciente.....	43
Tabla 9. Dimensión de información y satisfacción del paciente.....	44
Tabla 10. Dimensión de entorno y satisfacción del paciente.....	45
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	46
Tabla 12. Vinculación de las variables de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.....	47
Tabla 13. Vinculación de las variables de la dimensión técnica y la satisfacción del paciente.....	47
Tabla 14. Vinculación de las variables de la dimensión humana y la satisfacción del paciente.....	48
Tabla 15. Vinculación de las variables de la dimensión de información y la satisfacción del paciente.....	49

Tabla 16. Vinculación de las variables de la dimensión de información y la satisfacción del paciente.....	49
--	----

Índice de figuras

Figura 1. Resultados descriptivos de la calidad del cuidado de enfermería.....	36
Figura 2. Resultados descriptivos de la dimensión de la calidad del cuidado de enfermería..	37
Figura 3. Resultados descriptivos de la satisfacción al paciente.....	38
Figura 4. Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción del paciente.....	39
Figura 5. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.....	41
Figura 6. Dimensión técnica y satisfacción del paciente.....	42
Figura 7. Dimensión humana y satisfacción del paciente.....	43
Figura 8. Dimensión de información y satisfacción del paciente.....	44
Figura 9. Dimensión de entorno y satisfacción del paciente.....	45

Resumen

La calidad del cuidado de enfermería es fundamental en la atención en salud, ya que asegura intervenciones oportunas. La satisfacción del paciente refleja la percepción del cuidado recibido. El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el área de inmunización, la metodología corresponde al método hipotético-deductivo, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal la población fue de 150 pacientes adultos atendidos en el área de inmunización, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumentos el cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE) para la primera variable y el cuestionario SERVQUAL modificado para la segunda variable, la validez de ambos a través de juicios de expertos, alcanzando una puntuación promedio de 66,14 sobre 100, las pruebas de concordancia y binomial, obteniéndose un valor de 0.79, la confiabilidad de ambos con un valor de alfa de Cronbach de 0.80. Los resultados fueron con el 21,3% de manera conjunta, un nivel medio para la calidad del cuidado de enfermería y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente, el 22,7% evidenció nivel alto para el nivel eficiente para la calidad del cuidado de enfermería acompañado de un nivel eficiente para la satisfacción del paciente. Se concluye que existe vinculación buena entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el área de inmunización.

Palabras clave: Calidad, cuidado de enfermería, satisfacción, salud.

Abstract

The quality of nursing care is fundamental in healthcare, as it ensures timely interventions. Patient satisfaction reflects their perception of the care received. The general objective of this research is to determine the relationship between the quality of nursing care and patient satisfaction in the immunization area. The methodology corresponds to the hypothetical-deductive method, with a quantitative, applied approach and a non-experimental, correlational, and cross-sectional design. The population consisted of 150 patients treated in the immunization area. Data collection was carried out using a survey technique, employing the Nursing Care Quality Questionnaire (CUCACE) for the first variable and the modified SERVQUAL questionnaire for the second. The validity of both instruments was established through expert judgment, achieving an average score of 66.14 out of 100. Concordance and binomial tests yielded a value of 0.79, and the reliability of both instruments was established with a Cronbach's alpha value of 0.80. The results showed that 21.3% of participants demonstrated a combined average level of nursing care quality and a poor level of patient satisfaction, while 22.7% showed a high level of efficient nursing care quality and efficient patient satisfaction. It is concluded that there is a good correlation between nursing care quality and patient satisfaction in the area of immunization.

Keywords: Quality, nursing care, satisfaction, health.

I. INTRODUCCION

La calidad de los servicios de salud constituye un aspecto fundamental en la atención sanitaria, especialmente en el cuidado brindado por el personal de enfermería; sin embargo, la insatisfacción del paciente puede generar consecuencias negativas, como la disminución en la adherencia a los servicios sanitarios, particularmente en áreas sensibles como la vacunación; en este contexto, la presente investigación contribuye al logro del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3, orientado a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos (1).

Asimismo, en el ámbito internacional, las encuestas realizadas a miles de pacientes en Europa y Estados Unidos revelaron indicadores de baja calidad del cuidado del profesional de enfermería, que van desde el 11% en Irlanda al 47% en Grecia, mientras que el 56% de los pacientes de Arabia Saudita expresaron su insatisfacción (2). De manera similar, un estudio realizado en un hospital de Tabuk, Arabia Saudita, encontró que los pacientes estaban insatisfechos con la atención del profesional de enfermería, con niveles bajos a moderados de satisfacción, lo que demuestra la necesidad de estrategias de mejora en la práctica de enfermería (3).

De manera similar, en el contexto regional, instituciones, con apoyo técnico de OPS/OMS, han evaluado la seguridad en hospitales de América Latina, identificando debilidades que son: escasa capacitación continua en protocolos de seguridad y deficiencia en la comunicación; que impactan la calidad y satisfacción de los usuarios (4). Asimismo, en Chile, hicieron una investigación en la que analizaron la calidad del cuidado brindado por los enfermeros, y los hallazgos revelaron que los profesionales de enfermería necesitan

mejorar el trato a los pacientes hospitalizados, porque detectaron problemas vinculados con la comunicación y la capacidad de respuesta (5).

Por otra parte, en el contexto nacional peruano, también se han identificado brechas significativas, según encuestas realizadas por SUSALUD y el INEI en 2023 sobre la satisfacción de los usuarios, obteniendo como resultado que el 70,1% se encontraba conforme con la atención recibida; sin embargo, en 2024 se realizó un nuevo sondeo que reflejó un nivel de satisfacción considerablemente bajo respecto a la calidad del servicio (6). De igual manera, el Ministerio de Salud realizó investigaciones que revelaron que el 40% de los pacientes consideró la atención de enfermería como mala y el 33,7% se mostró con poca satisfacción, lo cual evidenció percepciones negativas; sin embargo, existe margen para mejorar y así asegurar un nivel más uniforme (7).

De manera específica, en el ámbito local, en Ica, llevaron a cabo una investigación en un centro de salud estatal para evaluar la calidad del cuidado de enfermería. Esta alcanzó un 51%, lo que indica que es bajo y deficiente. En cuanto a la satisfacción del usuario, logró un 43.6%, lo cual evidencia que los estándares de atención necesitan ser mejorados (8). De igual forma, en un estudio en un hospital estatal de Lima encontraron 109 quejas de las cuales 23.5 % eran sobre el trato del personal y 23 % sobre el tiempo que tardaban en recibir ayuda. En Huacho, en un hospital, hay muy poca satisfacción con el cuidado que brinda la enfermera, ya que pocas veces se cumplen un cuidado y una atención de calidad (9). Por lo tanto, una mala calidad del cuidado de enfermería, sus consecuencias son fallas técnicas como administración de medicamentos (10).

En concordancia con ello, durante las prácticas comunitarias en el área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz se observaron deficiencias vinculadas a la administración de medicamentos, vigilancia del estado físico y toma de decisiones clínicas,

situaciones que impactaban en la percepción de atención, respeto, rapidez, claridad, comodidad y seguridad del paciente. Además, en el contexto, surge la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, 2025?

Por otro lado, en el ámbito internacional, diversos estudios han analizado la satisfacción del paciente en relación con la calidad del cuidado de enfermería, como Farias, 2021 (11). En Argentina. Tuvo como objetivo: “Determinar el nivel de satisfacción sobre la calidad de atención y cuidado de enfermería desde la perspectiva de los pacientes”. En este estudio descriptivo, se estudió a 87 pacientes mediante un cuestionario ad hoc semiestructurado, utilizó un método cuantitativo, el diseño no experimental. Los resultados fueron que el 85 % de los pacientes estaban satisfechos con el desempeño, la atención, la información y los procedimientos del personal de enfermería, y que recibieron una atención y un cuidado de alta calidad. Las condiciones estructurales, la atención y la calidad del trabajo del personal sanitario fueron aspectos con los que los pacientes se mostraron satisfechos, mientras que la identificación del personal, la limpieza de las instalaciones y la organización del servicio fueron aspectos con los que los pacientes se mostraron menos satisfechos.

De manera similar, Hernández, 2021 (12). En Cuba. Tuvieron como objetivo: “Identificar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio de enfermería desde la perspectiva de usuarios hospitalizados”. Esta investigación cuantitativa utilizó el cuestionario SERVQUAL para recopilar datos de 195 usuarios seleccionados al azar de una población de 5433 usuarios. El estudio fue de naturaleza no experimental y descriptiva, con un diseño transversal. Resultado final: Se encontró una anticipación media de 6,19 y una

impresión media de 6,59 (+0,40) en la variable de componentes tangibles. Las expectativas de fiabilidad fueron de 6,20 y las percepciones de 6,59 (+0,39), mientras que las de capacidad de respuesta fueron de 5,85 y 5,98 (+0,13), respectivamente. Conclusión: que la mayoría de los encuestados estaban satisfechos con los servicios prestados por el personal.

De igual manera, Kamaruddean, 2021. (13). En Malasia. Tuvieron como objetivo: “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería, los factores que afectan la calidad de la atención de enfermería”. Esta investigación utilizó el instrumento PSNCQQ de forma cuantitativa, no experimental y transversal con 70 pacientes seleccionados al azar. Los resultados: el 61,4 % de los participantes estaban muy satisfechos con el tratamiento recibido por parte de los profesionales de enfermería, y que existía una fuerte correlación entre el género y la satisfacción ($p < 0,05$). Según razonaron, la satisfacción de los pacientes podría mejorarse incluyendo a estos en la gestión de su atención y en los procesos de toma de decisiones.

Por su parte, Collantes y Clavo, 2020 (14). En Ecuador. Tuvieron como objetivo: “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente hospitalizado y el cuidado enfermero”. Análisis de 80 pacientes utilizando las escalas de cuidados de enfermería y satisfacción en una investigación cuantitativa, no experimental y transversal. Resultados: una puntuación de satisfacción del 93,7 % en la dimensión humana, del 91,3 % en la dimensión temporal y del 63,7 % en la dimensión de seguridad; también se observó una valoración justa del 58,7 % para los cuidados de enfermería. Conclusión: que los investigadores “no encontraron una correlación estadísticamente significativa entre la atención de enfermería hospitalaria y la satisfacción de los pacientes ($p > 0,05$), su hipótesis no puede aceptarse”.

De la misma forma, Ruiz, 2020 (15). En Mexico. Tuvieron como objetivo: “Identificar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública”. Llevaron a cabo una investigación transversal, cuantitativa y no experimental con 90 pacientes, muestreo por conveniencia. Los datos se recopilaron mediante el cuestionario SERVQHOS-E. Resultados: el (67,8 %) se mostraron satisfechos con la atención de enfermería recibida, y el 18,9 % expresó niveles extremadamente altos de satisfacción. El nivel de satisfacción general fue de 1,97 puntos. Conclusión: Más del 50 % de los pacientes calificaron la calidad de la atención de enfermería como excelente, según sus conclusiones.

En el contexto nacional, diversos estudios también evidencian la relación entre calidad y satisfacción. Sovero y Tumialan, 2025 (16). En Tarma. Tuvieron como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla”. En esta investigación descriptiva, aplicada, cuantitativa y no experimental se encuestó a un total de 75 usuarios, 60 de los cuales procedían del Centro de Salud Acolla. La información se extrajo de los informes «Satisfacción de los usuarios» y «Calidad de la atención de enfermería». En cuanto a la satisfacción de los pacientes, los resultados indicaron que el 55,5 % consideraba que la atención de enfermería era excelente, el 65 % consideraba que estaba mejorando, el 24,4 % consideraba que era adecuada y el 9,5 % consideraba que era pésima. Llegaron a la conclusión de que “la satisfacción de los pacientes está relacionada con la calidad del servicio”.

Del mismo modo, Ochoa y Ruiz, 2023 (17). En Iquitos. Tuvieron como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023”. Investigación

cuantitativa, no experimental, descriptiva, transversal y correlacional, que se basó en una muestra de 129 participantes. Los resultados revelaron que, en términos de rapidez del servicio, el 89,9 % estaba contento, el 92,9 % estaba satisfecho con el trato humano, el 67,4 % estaba satisfecho con la atención estandarizada y el 56,6 % no estaba satisfecho. Los investigadores llegaron a la conclusión de que las variables estudiadas están correlacionadas positivamente y son estadísticamente significativas.

De la misma forma, Quiñonez y Requena, 2023 (18). En Lima. Tuvieron como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado y satisfacción de pacientes en la atención de enfermería en pacientes post operados del servicio de cirugía en el Hospital de Huaycán, Lima-Perú 2023”. En esta investigación cuantitativa, no experimental y transversal, se seleccionó aleatoriamente a 42 pacientes para participar. Los datos se analizaron utilizando el software SPSS y se administraron dos cuestionarios, el CARE Q y la escala de satisfacción. La primera encuesta incluía 32 preguntas y la segunda tenía 26 ítems. En cuanto a la atención de las enfermeras y la satisfacción de los pacientes, mostraron que el 95,2 % era de buena calidad y el 4,8 % de mala calidad. Según sus conclusiones, “existe una correlación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad del tratamiento”.

Por otro lado, Barreda, 2021 (19). En Chiclayo. Tuvo como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020”. Mediante una guía de observación y la encuesta SERVQHOS, se recopilaron datos en una investigación cuantitativa, no experimental y correlacional en la que participaron 72 pacientes en hemodiálisis. Un abrumador 71 % de los participantes se mostraron «satisfechos» y otorgaron a los trabajadores del servicio una valoración positiva por el trato recibido. Según ellos, ambos aspectos estaban estrechamente relacionados.

Finalmente, Ramírez y Uruce, 2021 (20). En Ica. Tuvieron como objetivo: “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021”. Llevaron a cabo una investigación cuantitativa, no experimental y correlacional con 147 pacientes que se sometieron a cirugía y completaron la encuesta, así como otros dos cuestionarios (el «CARE-Q» y una encuesta de satisfacción del paciente). Demostró que, en el 49 % de los casos, la calidad de la atención de enfermería era aceptable y, en el 46,3 % de los casos, la satisfacción era moderada. conclusión que existe relación entre la “calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021”.

La presente investigación, tiene como sustento a la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, quien refiere que el cuidado es el eje central de la enfermería y como un proceso orientado a promover la salud atendiendo a la persona en su totalidad: cuerpo, mente y espíritu (21). De manera complementaria, el proceso enfermero surge como un método científico y organizado para brindar atención individualizada, cuyo origen se remonta a la década de 1950 y fue oficializado por la Organización Mundial de la Salud en 1974 como pilar fundamental de la profesión (22).

De acuerdo con Joanne R. Duffy (2018), en este marco de referencia, la calidad del cuidado enfermero está respaldada en el modelo Quality Caring, que afirma que se puede alcanzar la calidad del cuidado a través de relaciones terapéuticas entre el paciente y la enfermera, las cuales están fundamentadas en la competencia profesional y el trato humanizado. Este modelo incluye aspectos como el ámbito técnico, que se refiere a las capacidades y saberes científicos; el humano, vinculado con el trato respetuoso y empático; la información, que abarca la comunicación y educación del enfermo; y el entorno, que

engloba las condiciones organizacionales y físicas del servicio, lo cual facilita una evaluación integral de la calidad del cuidado brindado por los enfermeros (23).

Por otro lado, la satisfacción del paciente se fundamenta en los aportes de Florence Nightingale, con su teoría que introdujo reformas en las condiciones de higiene y en el cuidado de los soldados, logrando disminuir la mortalidad del 32 % al 2 % en tan solo seis meses (24).

De acuerdo con ello, desde una perspectiva conceptual, la satisfacción del paciente, según Ali Mohammad Mosadeghrad (2021), se define como la percepción que tiene el usuario respecto al grado en que los servicios de salud cumplen sus expectativas y necesidades durante la atención. En este sentido, el autor explica que la calidad del servicio hospitalario puede evaluarse mediante dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, las cuales permiten valorar el cumplimiento del servicio, la rapidez de atención, la confianza en el personal de salud, el trato humanizado y las condiciones físicas del establecimiento, siendo ampliamente utilizadas en estudios de satisfacción del paciente en el ámbito hospitalario (25).

Por otra parte, presenta una justificación teórica refiriendo que las variables de estudio constituyen pilares fundamentales en el modelo de atención centrada en la persona, según Jean Watson, la calidad se evalúa mediante un enfoque holístico y humanista; en el área de inmunización, incluye recursos humanos (número, capacitación y habilidades de enfermería/sistema operativo), infraestructura (espacio apropiado, enfriamiento de vacunas), además, la Teoría del Cuidado Transpersonal de Watson, la relevancia de la humanización y la empatía en cada interacción de enfermería, son elementos que afectan directamente la experiencia y la adherencia del usuario al calendario de vacunación.

Desde el punto de vista práctico, fortalecer la calidad del cuidado en el servicio de inmunización genera múltiples beneficios. Por un lado, favorece la adherencia y la cobertura, asimismo, contribuye a la eficiencia y seguridad del proceso, optimizando los tiempos de atención, reduciendo riesgos y promoviendo la autonomía del usuario al reconocer señales de alarma. De este modo, se fortalecen los indicadores de gestión y se consolida la reputación institucional del hospital Luis Nicanor Sáenz Lima.

En virtud de lo expuesto, la presente investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz Lima, 2025.

II. METODOLOGÍA

2.1. Método de la investigación

La investigación se sustentó en el método hipotético-deductivo ya que este método es un enfoque lógico y estructurado empleado en la investigación científica para producir conocimiento sobre el cuidado de enfermería y satisfacción del paciente, consiste en plantear hipótesis a partir de observaciones o conocimientos existentes y deducir consecuencias que puedan ser verificadas mediante experimentos u observaciones (26).

2.2. Enfoque de la investigación

Este estudio fue de enfoque cuantitativo, ya que se fundamenta en la recolección y análisis de datos numéricos y verificables, emplea técnicas estadísticas para examinar los fenómenos, con la finalidad de describirlos, interpretarlos, anticipar su comportamiento y comprobar la relación entre variables a partir de información objetiva, medible y observable (27).

2.3. Tipo de investigación

Mi estudio fue de tipo aplicada ya que corresponde a una modalidad de estudio científico orientada principalmente a dar solución a problemas específicos de la vida cotidiana, haciendo uso de los conocimientos teóricos previamente desarrollados (28).

2.4. Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó para esta investigación fue no experimental, ya que no se va interferir en los fenómenos y, en su lugar, me centraré en estudiarlos en su hábitat natural, este estudio fue averiguar si la satisfacción de los pacientes y la calidad de la atención de enfermería están relacionadas y, en caso afirmativo, cuál es la intensidad de ese vínculo, sin modificar ninguna de las dos medidas. Asimismo, el estudio fue de tipo observacional, ya que se limitó a registrar y analizar la información sin modificar las condiciones en que se desarrollaron los hechos. De igual manera, se trata de un estudio transversal, debido a que la recopilación de información se llevó a cabo en un único momento, con la finalidad de caracterizar una situación o analizar la relación entre variables en un instante determinado (28).

El esquema es:

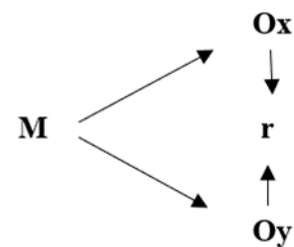
Dónde:

M : Muestra.

Ox: “Calidad del cuidado de enfermería”

Oy: “Satisfacción del paciente”

R : Relación entre las variables.



2.5 Población, muestra y muestreo

Población:

La población estuvo compuesta por 150 pacientes adultos, que comparten características comunes y sobre los cuales se obtuvo información para la investigación del área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz de Lima, (28). Se encuestó: En la primera semana a 35 pacientes adultos. En la segunda semana a 55 pacientes adultos. En la tercera semana a 35 pacientes adultos y en la cuarta semana a 25 pacientes adultos.

Criterio de Inclusión.

- Pacientes adultos ambulatorios que se atienden en el hospital Luis Nicanor Saenz.
- Los pacientes adultos que reciben tratamiento en el departamento de vacunación del hospital Luis Nicanor Sáenz .

Criterio de exclusión.

- Personas que necesitan que un apoderado que firme el consentimiento informado.
- Menores de edad que se atienden en el hospital Luis Nicanor Saenz.

Muestra

La muestra que se utilizó fue censal de 150 pacientes adultos, quiere decir a toda la población, que fueron el total de los sujetos disponibles que cumplen los criterios del

estudio y el Muestreo; fue no probabilístico, ya que se incluyó a todos los pacientes adultos (28).

2.6. Variables y operacionalización

Variable 1:

Calidad del cuidado de enfermería

Variable 2:

Satisfacción del paciente

Tabla 1. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

NOMBRE DE LA VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATORIA (NIVELES O RANGO)
Calidad del cuidado de enfermería	La calidad del cuidado es el logro mediante relaciones terapéuticas entre enfermera y paciente basadas en la competencia profesional y el cuidado humanizado (23).	La variable calidad del cuidado de enfermería fue medida a través de las siguientes dimensiones que son: técnica, humana, información y entrono.	Dimensión técnica	Administración de medicamentos. Realización correcta de procedimientos. Toma de decisiones clínicas. Vigilancia del estado físico.	Ordinal	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Dimensión humana	Empatía. Respeto. Escucha. Acompañamiento emocional.		

Dimensión de información	Explicación de procedimientos.
	Respuesta a dudas.
	Orientación en cuidados.
Dimensión entorno	Claridad en la comunicación.
	Limpieza.
	Comodidad.
	Privacidad.
	Seguridad

Variable 2: Satisfacción del paciente

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	ESCALA VALORATORIA (NIVELES O RANGO)
Satisfacción del paciente	La satisfacción del paciente es la percepción que tiene el usuario respecto al grado en que los servicios de salud cumplen sus expectativas y necesidades durante la atención (25)	La variable calidad del cuidado de enfermería fue medida a través de las siguientes dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Dimensión fiabilidad	Nivel de atención respeto en atención horario de atención	Ordinal	1 = Muy insatisfecho
			Dimensión capacidad de respuesta	Atención rápida y oportuna explicación a preguntas atención de calidad tiempo de atención		2 = Insatisfecho
			Dimensión seguridad	Nivel de conocimiento Nivel de respuesta Habilidades personales Habilidades profesionales Respeto en atención		3 = Ni satisfecho ni insatisfecho
			Dimensión empatía			4 = Satisfecho
						5 = Muy satisfecho

Dimensión
aspectos
tangibles

Amabilidad
Respeto
Confianza
Paciencia

Limpieza
Equipos
Instalaciones
físicas
Apariencia física
Medios visuales

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.7.1. técnica

La técnica que se uso fue la encuesta y como instrumento fue dos cuestionarios para cada variable (28).

2.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento 1. El cuestionario de “Calidad del cuidado de enfermería” (CUCACE), Fred y sus colegas lo crearon para evaluar cómo se sienten las personas con respecto al tratamiento que reciben, de modo que puedan utilizar los datos para mejorar los servicios de salud con el tiempo. Sus 24 componentes abarcan los ámbitos de la teoría y la tecnología, las personas, el mundo natural y los datos (29).

El instrumento consta de 24 ítems correspondientes a la variable calidad del cuidado de enfermería, organizados en cuatro dimensiones: la dimensión técnica incluye las preguntas p1 a p6; la dimensión humana comprende de la p7 a la p12; la dimensión información abarca de la p13 a la p18; y la dimensión entorno corresponde de la p19 a la p24. Se aplica mediante una “escala tipo Likert: (1) totalmente en desacuerdo, (2) en desacuerdo, (3) ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) de acuerdo y (5) totalmente de acuerdo” (29).

Instrumento 2. La variable satisfacción del paciente será evaluada mediante el Cuestionario SERVQUAL, elaborado por Yrene Rojas 2021. Este instrumento tiene como propósito medir el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención de enfermería recibida. Está compuesto por 22 ítems y se aplica a través de una escala Likert de cinco niveles (30).

El instrumento está conformado por 22 ítems correspondientes a la variable satisfacción del paciente, organizados en cinco dimensiones. La dimensión fiabilidad incluye las preguntas p1, p2 y p3; la dimensión capacidad de respuesta comprende las preguntas p4 a p7; la dimensión seguridad abarca de la p8 a la p12; la dimensión empatía corresponde de la p13 a la p17; y la dimensión aspectos tangibles incluye de la p18 a la p22. Su aplicación se realiza mediante una “Escala Likert de cinco categorías: 1 = Muy insatisfecho, 2 = Insatisfecho, 3 = Ni satisfecho ni insatisfecho, 4 = Satisfecho y 5 = Muy satisfecho” (30).

2.7.3. Validación

El instrumento para la primera variable, calidad de cuidado de enfermería, Las preguntas del cuestionario fueron revisadas por profesionales del área para garantizar su relevancia y representatividad antes de someterlas a una evaluación de validez de contenido. Con una puntuación media de 66,14 sobre 100 en la dimensión de la experiencia asistencial, los resultados mostraron que este individuo cumplía los requisitos de claridad, corrección y comprensión. Del mismo modo, el análisis de componentes demostró la validez del constructo de las escalas al mostrar que eran adecuadas para evaluar el concepto reconocido (29).

El instrumento para la segunda variable: Tres profesionales sanitarios con un máster en Educación Universitaria participaron en la evaluación de Yrene Rojas de 2021 sobre la validez del instrumento correspondiente a la segunda variable, la satisfacción del paciente. El análisis de los datos incluyó pruebas binomiales y de concordancia, que arrojaron un valor de 0,79. Esta cifra indicaba que el instrumento podía utilizarse para el estudio (30).

2.7.4. Confiabilidad

Respecto al instrumento de la primera variable, calidad del cuidado de enfermería, el CUCACE presentó un coeficiente alfa de Cronbach mayor a 0,8, lo que evidencia una adecuada consistencia interna (29).

En relación con el instrumento de la segunda variable, satisfacción del paciente, la confiabilidad evaluada por Yrene Rojas reportó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.80, lo que refleja una elevada consistencia interna entre los ítems (30).

2.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para la obtención de los datos, se solicitaron la autorización a la directora del hospital Luis Nicanor Sáenz, en Lima, y posteriormente se realizarán las gestiones pertinentes con el director a fin de proceder con la ejecución de la investigación.

Fue previsto administrar el instrumento en septiembre de 2025. Se explicaron los objetivos de la investigación a los pacientes, y se les pedirá que den su consentimiento informado antes de comenzar la recopilación de datos. El dispositivo funcionará de forma independiente durante unos 30 minutos después de ser programado según el procedimiento para su primer uso. Si necesita ayuda para comprender las instrucciones, le proporcionamos los recursos de apoyo necesarios.

Plan de análisis

Después de la recolección de datos, se registró y codifico en el software IBM SPSS versión 27.0; en esta plataforma, se llevó a cabo un control de calidad que incluirá la revisión, depuración y verificación de la consistencia informativa para cada variable estudiada; después, se utilizaron métodos de estadística descriptiva como frecuencias,

porcentajes, promedios y medidas de dispersión para describir a la población investigada; para analizar la relación entre las variables, se utilizó métodos de estadística inferencial; esto posibilitó que se generen los resultados y que se contrasten las hipótesis formuladas, asegurando así la validez y fiabilidad de los hallazgos obtenidos.

2.9. Aspectos éticos

Este estudio contó con la aprobación del comité de ética de la universidad correspondiente. Asimismo, se respetaron las normativas vigentes en materia de investigación, garantizando el consentimiento informado de los participantes, la confidencialidad de los datos y el uso responsable de la información recopilada.

Principios bioéticos:

Autonomía: El respeto por la autonomía de cada individuo a la hora de tomar decisiones sobre su propia salud, su cuerpo y su participación o no en investigaciones médicas o genéticas es uno de los pilares fundamentales de la bioética.

Justicia: Hace referencia a la justicia en la asignación de beneficios, riesgos y responsabilidades que se generan durante el proceso de investigación. En este marco, todas las personas deben recibir un trato justo e imparcial, sin discriminación por motivos de raza, género, nivel socioeconómico u otras condiciones personales.

Beneficencia: Implica la obligación de actuar en favor del participante, promoviendo su bienestar y aportando de manera positiva a su salud y calidad de vida.

No maleficencia: Consiste en el deber ético de evitar cualquier forma de daño, en concordancia con el principio hipocrático de “no hacer daño”.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Análisis descriptivos de resultados

En la presente indagación, de los datos recopilados mediante las encuestas, se procesaron en Excel y en el SPSS versión 27. Los resultados estadísticos de esta indagación se tienen en las siguientes tablas:

Tabla 2

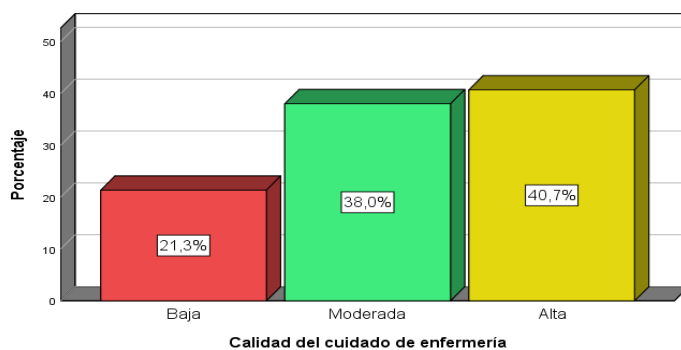
Resultados descriptivos de la calidad del cuidado de enfermería

Niveles	F	%
Baja	32	21,3
Moderada	57	38,0
Alta	61	40,7
Total	150	100,0

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

Figura 1

Resultados descriptivos de la calidad del cuidado de enfermería



De la tabla 2 y figura 1, el 21,3% de los encuestados afirmaron que la calidad del cuidado de enfermería se encontró en el nivel baja; el 38,0% en moderada y el 40,7% en alta.

Tabla 3

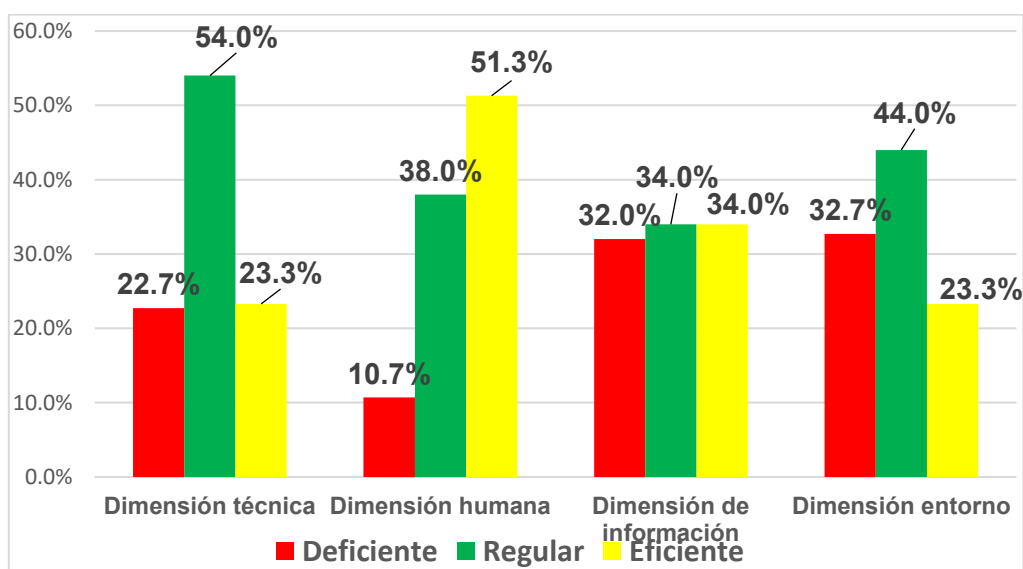
Resultados descriptivos de la dimensión de la calidad del cuidado de enfermería

	D1. Dimensión técnica		D2. Dimensión humana		D3. Dimensión de información		D4. Dimensión de entorno	
Nivel	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Baja	34	22,7	16	10,7	48	32,0	49	32,7
Moderada	81	54,0	57	38,0	51	34,0	66	44,0
Alta	35	23,3	77	51,3	51	34,0	35	23,3
Total	150	100.0	150	100.0	150	100.0	150	100.0

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

Figura 2

Resultados descriptivos de la dimensión de la calidad del cuidado de enfermería



En la Tabla 3 y figura 2, se precisaron que los resultados de opinión de los 150 paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, señalaron que la dimensión técnica, se logró el baja con 22,7%, en el nivel con 54,0% y en alta con 23,3%; también, en la dimensión humana se obtuvo el nivel baja con 10,7%, en moderada con 38,0% y en alta con 51,3%. En ese mismo orden, en la dimensión de información se obtuvo el nivel baja con 32,0%; en moderada con 34,0% y en alta con 34,0%. Finalmente, en la dimensión de entorno se logró el nivel baja con 32,7%, en moderada con 44,0% y en alta con 23,3%. De lo descrito se deduce que la calidad del cuidado de enfermería y las cuatro dimensiones también se ubicaron en el nivel moderada. Lo cual es favorable para los encargados de dirigir el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima.

Tabla 4

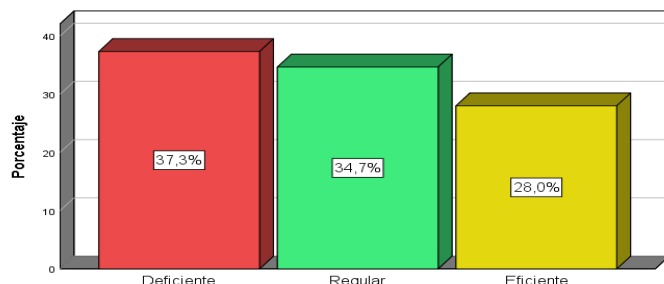
Resultados descriptivos de satisfacción del paciente

Niveles	f	%
Deficiente	56	37,3
Regular	52	34,7
Eficiente	42	28,0
Total	150	100,0

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

Figura 3

Resultados descriptivos de la satisfacción al paciente



De la tabla 4 y figura 3, el 37,3% de los encuestados afirmaron que la satisfacción del paciente se encontró en el nivel deficiente; el 34,7% en regular y el 28,0% en eficiente.

Tabla 5

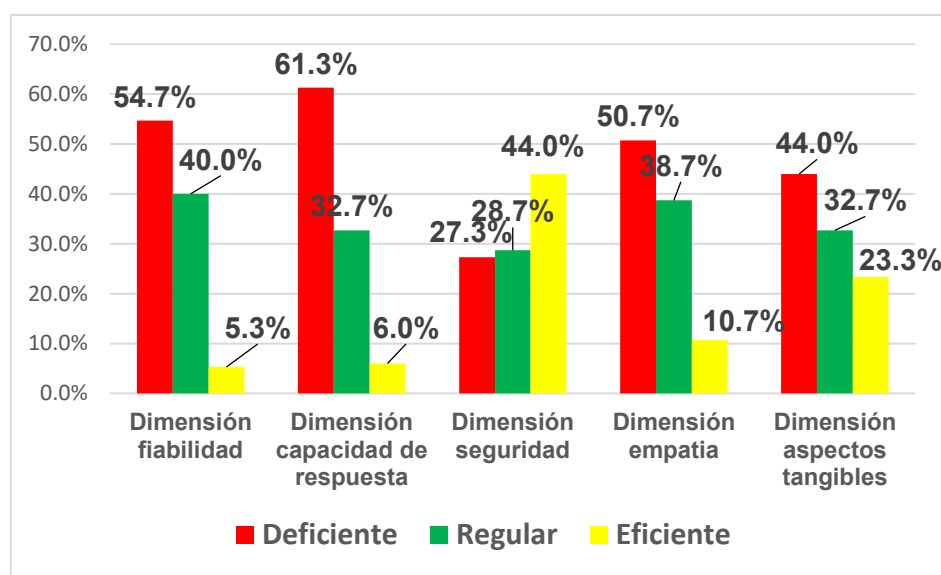
Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción del paciente

	D1. Dimensión fiabilidad		D2. Dimensión capacidad de respuesta		D3. Dimensión seguridad		D4. Dimensi ón empatía		D5. Dimensión aspectos tangibles	
Nivel	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Deficiente	82	54,7	92	61,3	41	27,3	76	50,7	66	44,0
Regular	60	40,0	49	32,7	43	28,7	58	38,7	49	32,7
Eficiente	8	5,8	9	6,0	66	44,0	16	10,7	35	23,3
Total	150	100.0	150	100.0	150	100.0	150	100.0	150	100.0

Nota. Resultados según los datos de la encuesta

Figura 4

Resultados descriptivos de las dimensiones de satisfacción del paciente



En la Tabla 5 y figura 4, se precisaron que los resultados de opinión de los 150 paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, señalaron que la dimensión fiabilidad de los pacientes indicaron estar en nivel deficiente con un 54,7%; un 40,0% indicaron estar en el nivel regular, y otro 5,3% indicaron estar en el nivel eficiente. En ese mismo orden, se percibieron con respecto a la dimensión capacidad de respuesta en el 61,3% indicaron estar en el nivel deficiente, mientras que un 32,7% indicaron estar en el nivel regular, y solo un 6,0% indicaron estar en un nivel eficiente. Asimismo, en la dimensión seguridad indicaron en el deficiente con un 27,3%; en regular con 28,7% y en eficiente con 44%. Por otro lado, en la dimensión empatía indicaron en el nivel deficiente con un 50,7%, en regular con un 38,7% y en el nivel eficiente con un 10,7%. Finalmente, en la dimensión aspectos tangibles se logró ubicarse en el nivel deficiente con 44,0%, en regular con 32,7% y en eficiente con 23,3%. De lo descrito se deduce que la satisfacción del paciente y las dimensiones se encuentran en el nivel deficiente, lo cual es preocupante para los encargados de dirigir el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima.

Tablas de contingencias

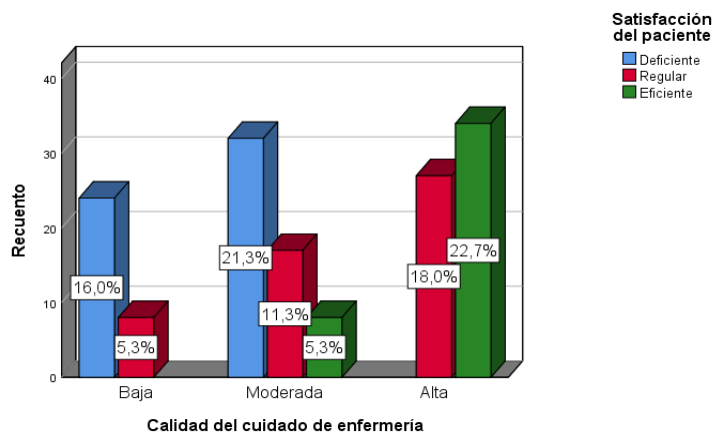
Tabla 6

Resultados descriptivos de la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente

			Satisfacción del paciente			Total
			Deficiente	Regular	Eficiente	
Calidad del cuidado de enfermería	Baja	Recuento	24	8	0	32
		% del total	16,0%	5,3%	0,0%	21,3%
	Moderada	Recuento	32	17	8	57
		% del total	21,3%	11,3%	5,3%	38,0%
	Alta	Recuento	0	27	34	61
		% del total	0,0%	18,0%	22,7%	40,7%
Total	Recuento		56	52	42	150
	% del total		37,3%	34,7%	28,0%	100,0%

Figura 5

Resultados descriptivos de la Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente



De la tabla 6 y figura 5, se precisaron con el 21,3% de manera conjunta, un nivel medio para la calidad del cuidado de enfermería y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 22,7% evidenció nivel alto para el nivel eficiente para la calidad del cuidado de enfermería acompañado de un nivel eficiente para la satisfacción del paciente.

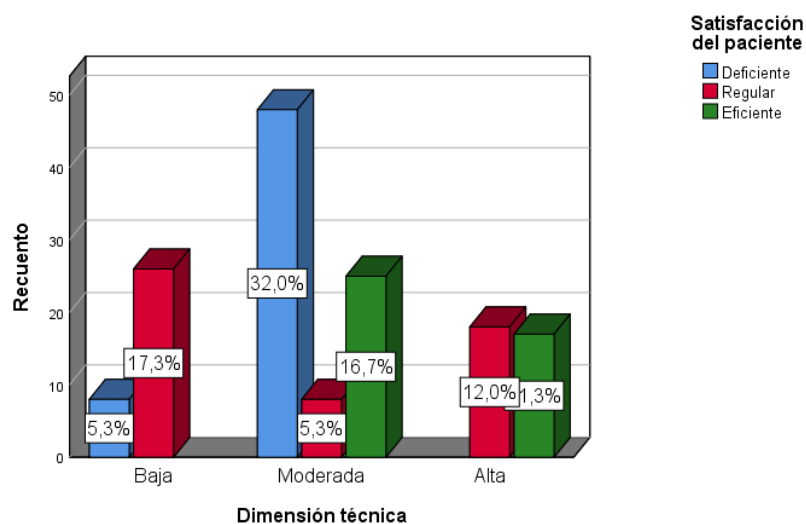
Tabla 7

Dimensión técnica y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión técnica	Baja	Recuento	8	26	0	34
		% del total	5,3%	17,3%	0,0%	22,7%
	Moderada	Recuento	48	8	25	81
		% del total	32,0%	5,3%	16,7%	54,0%
	Alta	Recuento	0	18	17	35
		% del total	0,0%	12,0%	11,3%	23,3%
Total	Recuento	56	52	42	150	
	% del total	37,3%	34,7%	28,0%	100,0%	

Figura 6

Dimensión técnica y satisfacción del paciente



De la tabla 7 y figura 6, se precisaron con el 17,3% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión técnica y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 32,0% evidenció nivel moderado la dimensión técnica acompañado de un nivel deficiente para la satisfacción del paciente.

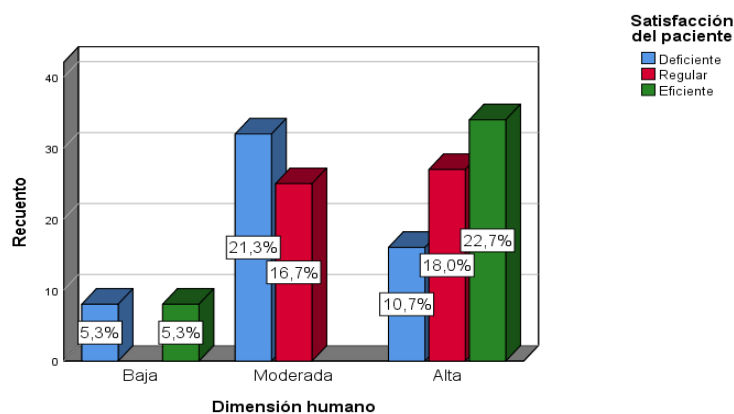
Tabla 8

Dimensión humana y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión humana	Baja	Recuento	8	0	8	16
		% del total	5,3%	0,0%	5,3%	10,7%
	Moderada	Recuento	32	25	0	57
		% del total	21,3%	16,7%	0,0%	38,0%
	Alta	Recuento	16	27	34	77
		% del total	10,7%	18,0%	22,7%	51,3%
Total		Recuento	56	52	42	150
		% del total	37,3%	34,7%	28,0%	100,0%

Figura 7

Dimensión humana y satisfacción del paciente



De la tabla 8 y figura 7, se precisaron con el 21,3% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión humana y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 22,0% evidenció nivel alto para la dimensión humana acompañado de un nivel eficiente para la satisfacción del paciente.

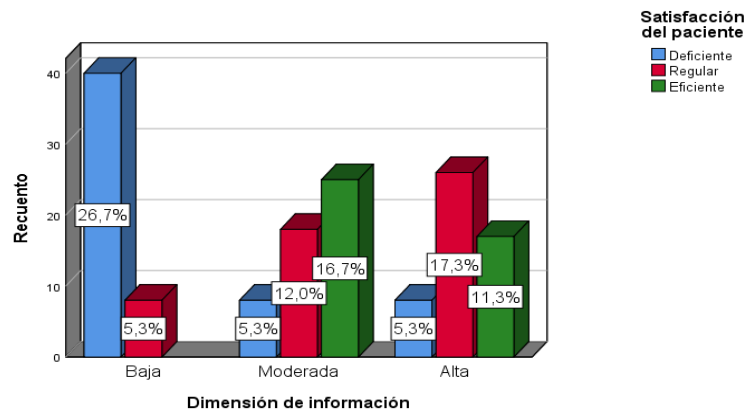
Tabla 9

Dimensión de información y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente				
		Deficiente	Regular	Eficiente	Total	
Dimensión de información	Baja	Recuento	40	8	0	48
		% del total	26,7%	5,3%	0,0%	32,0%
	Moderada	Recuento	8	18	25	51
		% del total	5,3%	12,0%	16,7%	34,0%
	Alta	Recuento	8	26	17	51
		% del total	5,3%	17,3%	11,3%	34,0%
Total	Recuento	56	52	42	150	
	% del total	37,3%	34,7%	28,0%	100,0%	

Figura 8

Dimensión de información y satisfacción del paciente



De la tabla 9 y figura 8, se precisaron con el 26,7% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión de información y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 17,3% evidenció nivel alto para la dimensión de información acompañado de un nivel regular para la satisfacción del paciente.

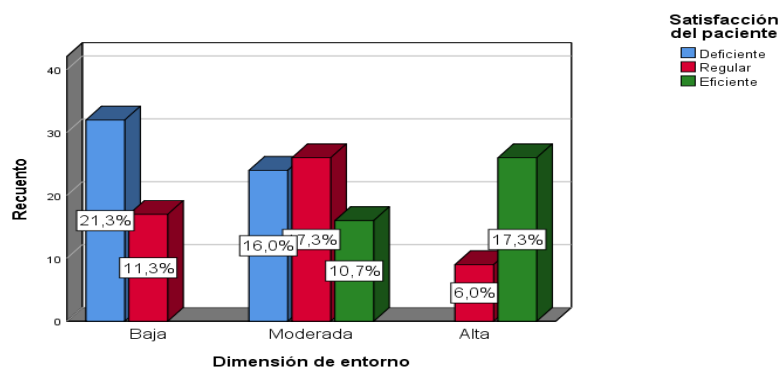
Tabla 10

Dimensión de entorno y satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente				
			Deficiente	Regular	Eficiente	Total
Dimensión de entorno	Baja	Recuento	32	17	0	49
		% del total	21,3%	11,3%	0,0%	32,7%
	Moderada	Recuento	24	26	16	66
		% del total	16,0%	17,3%	10,7%	44,0%
	Alta	Recuento	0	9	26	35
		% del total	0,0%	6,0%	17,3%	23,3%
Total		Recuento	56	52	42	150
		% del total	37,3%	34,7%	28,0%	100,0%

Figura 9

Dimensión de entorno y satisfacción del paciente



De la tabla 10 y figura 9, se precisaron con el 21,3% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión de entorno y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 17,3% evidenció nivel alto para la dimensión de entorno acompañado de un nivel regular para la satisfacción del paciente.

3.1.2. Prueba de hipótesis

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad del cuidado de enfermería	,261	150	,000
Satisfacción del paciente	,243	150	,000

En la tabla 11, en función a la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a el Sig =0,000; lo cual indicó que los hallazgos provienen de una dispersión que no cumple con el supuesto de normalidad; son no paramétricos; y esto abre el camino para el estadígrafo de Rho de Spearman para comprobar el cumplimiento de los supuestos planteados.

Contrastación de la hipótesis

Hipótesis estadística general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz en Lima, 2025.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz en Lima, 2025.

Regla de decisión:

Si $\alpha < 0,05$; se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Si $\alpha > 0,05$; se acepta la hipótesis nula (H_0).

Prueba de hipótesis general

Se utilizaron el estadígrafo de Rho de Spearman de acuerdo a lo señalado en la prueba de normalidad.

Tabla 12

Vinculación de las variables de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente

			V2. Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	V1. Calidad del Cuidado de enfermería	Coeficiente de correlación	,678**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	150

**. La vinculación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 12, se observa que el nivel de sig. =,000 es menor al 0,05 o 5%, lo cual indicó que se aceptaron la hipótesis alterna y se rechazaron la nula; existiendo una vinculación buena ($R=0,678$) entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este hallazgo demostró el cumplimiento de la hipótesis general del estudio.

Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 13

Vinculación de las variables de la dimensión técnica y la satisfacción del paciente

		V2. Satisfacción del paciente
Rho de Sp	Coeficiente de correlación	,307**

D1.	Sig. (bilateral)	.000
Dimensión técnica	N	150

** . La vinculación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 13, se observa que el nivel de sig. =,000 es menor al 0,05 o 5%, lo cual indicó que aceptaron el supuesto alterno y se rechazaron la nula; existiendo una vinculación débil($R=0,307$) entre la dimensión técnica de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este hallazgo demostró el cumplimiento de la hipótesis 1 del estudio.

Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 14

Vinculación de las variables de la dimensión humana y la satisfacción del paciente

		V2. Satisfacción del paciente
Rho de Spearman	D2.	Coefficiente de correlación
	Dimensión humana	Sig. (bilateral)
		N
		,350**
		.000
		150

** . La vinculación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 14, se observa que el nivel de sig. =,000 es menor al 0,05 o 5%, lo cual indicó que aceptaron el supuesto alterno y se rechazaron la nula; existiendo una vinculación débil($R=0,350$) entre la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este hallazgo demostró el cumplimiento de la hipótesis 2 del estudio.

Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 15

Vinculación de las variables de la dimensión de información y la satisfacción del paciente

Rho de Spearman	D3. Dimensión de información	V2. Satisfacción del paciente	
		Coefficiente de correlación	,510**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	150

** . La vinculación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 15, se observa que el nivel de sig. =,000 es menor al 0,05 o 5%, lo cual indicó que aceptaron el supuesto alternativo y se rechazaron la nula; existiendo una vinculación moderada ($R=0,510$) entre la dimensión de la información de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este hallazgo demostró el cumplimiento de la hipótesis 3 del estudio.

Prueba de hipótesis específica 4

Tabla 16

Vinculación de las variables de la dimensión de información y la satisfacción del paciente

Rho de Spearman	D4. Dimensión de entorno	V2. Satisfacción del paciente	
		Coefficiente de correlación	,634**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	150

** . La vinculación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación

En la tabla 16, se observa que el nivel de sig. =,000 es menor al 0,05 o 5%, lo cual indicó que aceptaron el supuesto alterno y se rechazaron la nula; existiendo una vinculación moderada ($R=0,634$) entre la dimensión de entorno de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente. Este hallazgo demostró el cumplimiento de la hipótesis 4 del estudio.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general, “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”; Teniendo como resultados descriptivos, se observa que el 21,3% de manera conjunta, un nivel medio para la calidad del cuidado de enfermería y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente, de la misma forma, el 22,7% evidenció nivel alto para el nivel eficiente para la calidad del cuidado de enfermería acompañado de un nivel eficiente para la satisfacción del paciente. Estos resultados coinciden con los reportados por Farías (11) en Argentina, quien halló que el 85% de los pacientes se sintieron contentos con la atención y el cuidado de enfermería, resaltando la calidad profesional, la información proporcionada y los procedimientos efectuados; al igual que en esta investigación actual, se demuestra que una buena calidad del cuidado tiene un impacto positivo en cómo percibe y qué tan satisfecho está el paciente; sin embargo, Farías también descubrió áreas de mejora vinculadas a la organización del servicio y al reconocimiento del personal, lo cual subraya la relevancia de una calidad integral de atención. De igual manera estos resultados convergen con el estudio de Kamaruddean et al. (13) en Malasia, quienes reportaron que el 61,4 % de los pacientes se encontraban muy satisfechos con la atención recibida por el personal de enfermería y que existía una correlación significativa entre determinadas características del paciente y su nivel de satisfacción; en concordancia con el presente estudio, dichos autores resaltan que la participación del paciente en su proceso de atención contribuye a mejorar su satisfacción, lo

que reafirma el rol central del cuidado de enfermería en la experiencia del usuario. En relación con la hipótesis general, la cual plantea que “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, 2025”. Del mismo modo, los resultados inferenciales del presente estudio, se obtuvo un nivel de significancia de 0,000, valor inferior al 0,05, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, evidenciándose la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente; asimismo, el coeficiente de correlación obtenido ($R = 0,678$) indica una correlación positiva moderada, lo que demuestra que a mayor calidad del cuidado de enfermería, mayor será el nivel de satisfacción del paciente, confirmándose así el cumplimiento de la hipótesis general del estudio. De igual forma, estos hallazgos convergen con el estudio de Sovero y Tumialan (16) en Tarma, quienes concluyeron que la satisfacción de los pacientes se relaciona directamente con la calidad del servicio de enfermería. De igual manera, Ochoa y Ruiz (17) en Iquitos convergen con el estudio ya que demostraron una correlación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo, lo cual respalda los resultados obtenidos en el área de inmunización del hospital Luis Nicanor Sáenz. Se fundamenta con la teoría de Joanne R. Duffy (23), la calidad del cuidado de enfermería se entiende como un proceso integral basado en relaciones humanas significativas, donde el cuidado se brinda de manera competente, segura y centrada en el paciente, considerando dimensiones como la técnica, humana, informativa y del entorno, con el propósito de lograr resultados positivos en la salud y bienestar del usuario. Asimismo, Ali Mohammad Mosadeghrad (25) define la satisfacción del paciente como el grado en que las expectativas del usuario sobre la atención recibida coinciden con su percepción real del

servicio, la cual depende de factores como la calidad técnica, la comunicación, el trato interpersonal y las condiciones del servicio de salud. Sin embargo, es recomendable fortalecer la capacitación permanente del personal de enfermería, desarrollar prácticas de cuidado humanizado y crear una cultura institucional preocupada por la humanización de la atención en salud, particularmente en áreas susceptibles como inmunización, donde la confianza, seguridad y comunicación son determinantes en la experiencia del usuario.

Respecto al objetivo específico 1, “Identificar la relación entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Teniendo como resultados descriptivos, se observa que el se precisaron con el 17,3% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión técnica y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 32,0% evidenció nivel moderado la dimensión técnica acompañado de un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. En el ámbito nacional, los resultados convergen con lo encontrado por Collantes y Clavo (14) en Ecuador, quienes reportaron niveles elevados de satisfacción en dimensiones vinculadas a la rapidez del servicio y la atención estandarizada, componentes estrechamente relacionados con la dimensión técnica del cuidado de enfermería; sin embargo, también identificaron niveles de insatisfacción en ciertos aspectos, lo que respalda la existencia de una relación significativa pero de baja intensidad, tal como se evidencia en el presente estudio. De la misma forma también converge con Barreda (19). en Chiclayo evidenciaron que la calidad del cuidado de enfermería como adecuada, asociándola con niveles altos de satisfacción; no obstante, estos autores resaltan que la satisfacción del paciente es un fenómeno multifactorial, lo que coincide con el hallazgo de una correlación débil entre la dimensión técnica y la satisfacción, sugiriendo que otras dimensiones del cuidado también desempeñan un rol relevante. En relación con la hipótesis específica 1, la cual plantea que “Existe relación estadísticamente

significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. También, se obtuvo resultados inferenciales de la hipótesis específica 1: se observa resultados obtenidos con un nivel de significancia de $p = 0,005$, inferior al valor crítico de $\alpha = 0,05$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de correlación $R = 0,307$ indicó la existencia de una relación estadísticamente significativa de magnitud débil entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente, confirmando el cumplimiento de la hipótesis específica 1. Por otro lado, los resultados del presente estudio convergen con los descubrimientos de Ruiz et al (15) en México, quienes observaron una correlación estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente; esta discrepancia podría deberse a cambios en el contexto asistencial, la clase de servicio examinado y las herramientas empleadas para evaluar la dimensión técnica del cuidado; esto refuerza la noción de que dicha dimensión puede tener un efecto variable dependiendo del ambiente asistencial. Por lo tanto también converge con Ochoa y Ruiz (17) que una mejor calidad del cuidado de enfermería se asocia con mayores niveles de satisfacción del paciente, lo cual es consistente con la mayoría de los antecedentes internacionales y nacionales revisados; estos hallazgos resaltan la importancia de fortalecer la calidad del cuidado de enfermería en el área de inmunización, no solo como un indicador de desempeño profesional, sino también como un factor clave para mejorar la experiencia y satisfacción del paciente dentro de los servicios de salud. Igualmente, según Joanne R. Duffy (23), en su modelo Quality Caring, la dimensión técnica del cuidado de enfermería se refiere a la competencia profesional con la que la enfermera ejecuta procedimientos, aplica conocimientos científicos y utiliza habilidades clínicas para garantizar una atención segura, eficaz y basada en evidencia. Por otro lado, Mosadeghrad (25) refiere que la dimensión técnica del cuidado de enfermería se

refiere al conjunto de conocimientos científicos, habilidades clínicas y procedimientos que el profesional aplica para brindar una atención segura, eficaz y basada en protocolos establecidos. Incluye la correcta administración de tratamientos, el cumplimiento de normas de bioseguridad y el registro adecuado de la atención. Sin embargo, es recomendable, correcta de los protocolos y la ejecución de las técnicas propias del área de inmunización, el profesional de enfermería vela por la seguridad del paciente, administrando las vacunas en forma correcta, cumpliendo con las normas de bioseguridad y previniendo eventos adversos; con habilidad, exactitud y responsabilidad en sus intervenciones, este hallazgo permite inferir que, si bien la correcta aplicación de procedimientos, el cumplimiento de protocolos y la precisión técnica constituyen elementos esenciales para garantizar la seguridad del paciente, por sí solos no aseguran niveles elevados de satisfacción. En este sentido, la satisfacción del paciente debe entenderse como un fenómeno multidimensional que involucra no solo la calidad técnica, sino también aspectos humanos, comunicativos y emocionales del cuidado. Por ello, aunque el profesional de enfermería cumpla adecuadamente con las normas de bioseguridad, la administración correcta de vacunas y el registro oportuno de la atención, la percepción del paciente puede verse influida por el trato recibido, la empatía, la información brindada y el tiempo dedicado durante la atención.

En cuanto al objetivo específico 2, “Identificar la relación entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Teniendo como resultados descriptivos, se observa que el 21,3% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión humana y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 22,0% evidenció nivel alto para la dimensión humana acompañado de un nivel eficiente para la satisfacción del paciente. Estos resultados convergen con Collantes y Clavo (14), reportó en Ecuador el cuidado humano recibido fue uno de los elementos más valorados por los

pacientes, lo cual tuvo un impacto positivo en su satisfacción; este descubrimiento concuerda con el actual estudio, ya que demuestra que una comunicación clara, puntual y entendible es un factor importante en cómo se percibe la calidad del cuidado y en cuán satisfecho está el paciente. De manera similar con Barreda (19). en Chiclayo, debido a que evidenció que la interacción enfermera–paciente y la participación del usuario en su cuidado incrementan la satisfacción, lo cual respalda tu resultado del 22,0 % con nivel alto en dimensión humana y satisfacción eficiente. En relación con la hipótesis específica 2, la cual plantea que “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Por lo tanto, se obtuvo resultados inferenciales, un nivel de significancia de $p = 0,000$, inferior al nivel crítico de $\alpha = 0,05$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; asimismo, el coeficiente de correlación $R = 0,510$ indicó la existencia de una relación estadísticamente significativa de magnitud moderada entre la dimensión información y la satisfacción del paciente, confirmando el cumplimiento de la hipótesis específica 3. Estos resultados convergen con lo reportado por Ramírez y Uruce (20). evidenciaron que existe una correlación entre las dos variables. De la misma manera también converge con Sovero y Tumialan (16). que una mejor calidad del cuidado de enfermería se asocia con mayores niveles de satisfacción del paciente, lo cual es consistente con la mayoría de los antecedentes internacionales y nacionales revisados; estos hallazgos resaltan la importancia de fortalecer la calidad del cuidado de enfermería en el área de inmunización, no solo como un indicador de desempeño profesional, sino también como un factor clave para mejorar la experiencia y satisfacción del paciente dentro de los servicios de salud. De hecho, según Joanne R. Duffy (23), en su modelo Quality Caring, la dimensión humana del cuidado de enfermería se refiere a la relación interpersonal que la enfermera establece con el paciente, basada en el respeto, la

empatía, la comunicación efectiva y la comprensión de sus necesidades físicas y emocionales. Por otro lado, Mosadeghrad (25) refiere que la dimensión humana del cuidado de enfermería se refiere al conjunto de actitudes y comportamientos orientados a brindar una atención empática, respetuosa y personalizada, considerando las necesidades emocionales, sociales y culturales del paciente. Incluye el trato amable, la escucha activa, la comunicación clara y el respeto por la dignidad y valores de la persona. Sin embargo, que el profesional de enfermería debe reforzar el trato humanizado a través de la comunicación empática, respetuosa y eficaz, que genere confianza y seguridad en el paciente; se deben considerar y satisfacer las necesidades emocionales del usuario, respetando su dignidad, privacidad y derechos, para brindar una atención centrada en la persona.

En relación con el objetivo específico 3, “Identificar la relación entre la dimensión información y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Teniendo como resultados descriptivos, se observa que el 26,7% de manera conjunta, un nivel bajo para la dimensión de información y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 17,3% evidenció nivel alto para la dimensión de información acompañado de un nivel regular para la satisfacción del paciente. De igual manera converge con Hernández y otros (12) descubrieron en Cuba, mostraron que una mejor percepción de la información brindada incrementa la satisfacción del usuario, lo cual coincide con tu resultado del 17,3 % con nivel alto de información y satisfacción regular. De la misma forma también converge con Ruiz et al. (13) en México evidenciaron que más del 50 % de los pacientes calificaron la calidad de la atención de enfermería como excelente, destacando dentro de sus percepciones positivas las condiciones del servicio y el ambiente hospitalario; esto refuerza la relación moderada encontrada entre la dimensión información y la satisfacción del paciente. En relación con la hipótesis específica 3, la cual plantea que

“Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión información y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Por lo tanto, se obtuvo resultados inferenciales, un nivel de significancia de $p = 0,000$, inferior al nivel crítico de $\alpha = 0,05$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. Asimismo, el coeficiente de correlación $R = 0,634$ indicó la existencia de una relación estadísticamente significativa de magnitud moderada entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente, confirmando el cumplimiento de la hipótesis específica 4. Estos resultados se asemejan con Sovero y Tumialan (15) en Tarma, quienes concluyeron que el nivel de significancia de $p = 0,000$, inferior al nivel crítico de $\alpha = 0,05$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. De manera similar con Barreda (16) en Chiclayo, donde llegó una correlación entre las dos variables, evidenció que los pacientes valoraron positivamente el entorno del servicio de hemodiálisis, lo cual se asoció con mayores niveles de satisfacción. Por su parte, según Joanne R. Duffy (23), en el modelo Quality Caring, la dimensión información del cuidado de enfermería se refiere a la comunicación clara, oportuna y comprensible que la enfermera brinda al paciente y su familia sobre su estado de salud, procedimientos, tratamiento y cuidados posteriores. Por otro lado, Mosadeghrad (25) refiere que la dimensión información del cuidado de enfermería se refiere a la capacidad del profesional para brindar al paciente y su familia orientaciones claras, oportunas y comprensibles sobre su atención. Sin embargo, se evidencian debilidades en la orientación brindada por el profesional de enfermería, reflejadas en la presencia de pacientes con niveles bajos de información y satisfacción deficiente.

Finalmente, respecto al objetivo específico 4, “Identificar la relación entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Teniendo como resultados descriptivos, se observa que el 21,3% de manera conjunta, un nivel bajo para la

dimensión de entorno y un nivel deficiente para la satisfacción del paciente. De la misma forma, el 17,3% evidenció nivel alto para la dimensión de entorno acompañado de un nivel regular para la satisfacción del paciente. Estos resultados convergen con Barreda (19). reportó en Argentina: el cuidado humano recibido fue uno de los elementos más valorados por los pacientes, lo cual tuvo un impacto positivo en su satisfacción; este descubrimiento concuerda con el actual estudio, ya que demuestra que una comunicación clara, puntual y entendible es un factor importante en cómo se percibe la calidad del cuidado y en cuán satisfecho está el paciente. De manera similar converge con Kamaruddean et al. (13) en Malasia, debido a que evidenció que la interacción enfermera-paciente y la participación del usuario en su cuidado incrementan la satisfacción, lo cual respalda tu resultado del 29 % con nivel alto en dimensión entorno y satisfacción eficiente. En relación con la hipótesis específica 4, la cual plantea que“ Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. De esta manera se obtuvo resultados inferenciales, un nivel de significancia de $p = 0,000$, inferior al nivel crítico de $\alpha = 0,05$, lo que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; asimismo, el coeficiente de correlación $R = 0,510$ indicó la existencia de una relación estadísticamente significativa de magnitud moderada entre la dimensión información y la satisfacción del paciente, confirmando el cumplimiento de la hipótesis específica 3. Estos resultados convergen con lo reportado por Ochoa y Ruiz (15) en Iquitos y también en con Sovero y Tumialan (16), evidenciaron que existe una correlación entre la dimensión entorno y satisfacción del paciente. De la misma manera con Ruiz et al (15), en la dimensión entorno refleja una relación positiva con la variable satisfacción del paciente, generando en si que la gran mayoría se basa en el cuidado del entorno esto genera satisfacción en los pacientes. Además, según Joanne R. Duffy (23), en su modelo Quality Caring, la dimensión entorno

del cuidado de enfermería se refiere a las condiciones físicas y organizacionales del ambiente donde se brinda la atención, las cuales influyen directamente en la experiencia y seguridad del paciente. Por otro lado, Mosadeghrad (25) refiere que la dimensión entorno en enfermería se refiere a las condiciones físicas, emocionales y sociales que rodean al paciente y que influyen en su bienestar, un entorno seguro, cómodo y respetuoso favorece la satisfacción del paciente y mejora los resultados del cuidado. Sin embargo, bien el profesional de enfermería cumple con la atención asistencial, se identifican limitaciones en la adecuación del ambiente, tales como la falta de privacidad, el confort insuficiente y la organización del flujo de atención, aspectos que pueden generar incomodidad y afectar la satisfacción del paciente.

V. CONCLUSIONES

- En cuanto, a la hipótesis y el objetivo general, se determinó vinculación buena entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearmann ($R=0,678$). Esto indicó que se aceptó el supuesto alterno de la investigación.
- En lo concerniente, al objetivo específico 1, se determinó vinculación débil entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, 2025, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearmann ($R=0,307$). Esto indicó que se aceptó el supuesto alterno 1 del estudio.
- En lo referido al objetivo específico 2, se determinó vinculación débil entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, 2025, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearmann ($R=0.350$). Esto indicó que se aceptó la hipótesis alterna 2 del estudio.
- En lo pertinente al objetivo específico 3, se determinó vinculación moderada entre la dimensión información y la satisfacción del paciente en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearmann ($R=0,510$). Esto indicó que se aceptó el supuesto alterno 3 del estudio.
- Con respecto al objetivo específico 4, se determinó vinculación buena entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de inmunización en el Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, 2025, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearmann ($R=0,634$). Esto indicó que se aceptó el supuesto alterno 4 del estudio.

V. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a las autoridades de salud del Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, diseñar un Plan e implementar un programa integral de fortalecimiento de la calidad del cuidado de enfermería en el área de inmunización, orientado a mejorar la comunicación terapéutica, el trato humanizado y la atención oportuna, con el fin de incrementar la satisfacción del paciente adulto.
- Se recomienda a las autoridades de salud del Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, organizar escenarios para el programa con capacitación y talleres con especialistas, expertos en enfermería; calidad en salud y atención humanizada, brindando, asesoría técnica y actualización continua al personal de enfermería en buenas prácticas en el cuidado de pacientes.
- Se recomienda a las autoridades de salud del Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, la ejecución del programa con capacitaciones y talleres, tendrá propuestas educativas a los pacientes adultos de la importancia de la inmunización, el autocuidado y la comunicación con el personal de salud, fortaleciendo la confianza y la participación activa de los usuarios en su proceso de atención.
- Se recomienda a las autoridades de salud del Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, las evaluaciones periódicas del programa mediante encuestas de satisfacción, supervisión del desempeño y análisis de indicadores de calidad, con el propósito de identificar debilidades y aplicar medidas de mejora continua.
- Se recomienda a las autoridades de salud del Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima, continuamente realizar el monitoreo y acompañamiento a los pacientes adultos,

mediante consejería personalizada, llamadas de control o visitas educativas, con el fin de reforzar la adherencia al calendario de inmunización y mejorar la percepción del cuidado recibido.

VI. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. En: Temas de salud – Calidad de la atención [Internet]. Ginebra: OMS; [citado el 11 de septiembre de 2025]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care?utm_source=chatgpt.com#tab=tab_1
2. Wardah E, Usman, S., Wardani E. Detalles del documento - Evaluación de la satisfacción del paciente con la atención de enfermería: un estudio cualitativo en un hospital de Indonesia. Revista etíope de ciencias de la salud [Internet] 2022;30(6): 1011-1016. Disponible en: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85114570604&origin=inward&txGid=53f8367caa6a66ee32c63374be5f2777>
3. Fahad H, Alzarahni H, Mohdy A, Asiri S, Alhowaymel F. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería y factores asociados: un estudio transversal. Rev Nursing Open [Internet] 2022; 10 (5): 3253–326. Disponible en: https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10077356/?utm_source=chatgpt.com
4. Camacho D, Carrasquilla D, Dominguez K, Palmieri P. Cultura de seguridad del paciente en hospitales de América Latina: revisión sistemática con metaanálisis. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 2022;19(21):14380. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/365047566_Patient_safety_culture_in_Latin_American_hospitals_A_systematic_review_with_meta-analysis

5. Mijangos A, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Cienc Enferm [Internet] 2020;26:26. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_abstract
6. Ipsos. Monitor Global de Salud 2024 [Internet]. París: Ipsos; 2024 [Consultado el 15 de junio del 2025]. Disponible en: <https://www.ipsos.com/es-pe/monitor-global-de-salud-2024>
7. Magallanes G, Valverde R. Calidad y satisfacción en la atención de enfermería al paciente hospitalizado en un nosocomio del MINSA, Comas – 2023 [Tesis para optar el grado de licenciado de enfermería]. Lima; Universidad de Ciencias y Humanidades; 2023. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/891?utm_source=chatgpt.com
8. Ramírez K, Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Rev Enferm la Vanguardia [Internet] 2023;11(2):66–78. Disponible en: https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534?utm_source=chatgpt.com
9. Cordova F, Tapara J, Gallardo N. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. FEM Rev Fundac Educ Med [Internet] 2021;24(5):1150. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
10. Carvajal C, Ramón G, González M. Condicionantes de calidad de los cuidados enfermeros durante el turno de noche. Rev Cubana Enferm [Internet] 2022;38(1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000100015

11. Farías M. Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. Salud, Ciencia y Tecnología [Internet] 2021;1:39. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/367575692_Calidad_de_atencion_y_cuidado_de_enfermeria_en_servicio_de_emergencia_visto_desde_la_perspectiva_del_paciente
12. Hernández L, León C, Miranda A, Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de enfermería [Internet] 2021;37(3):186. Disponible en: file:///C:/Users/Usuario/Downloads/admin,+a_5186.pdf
13. Kamaruddean A, Kunjukunju A, Ahmad A, Abdul Rahman R, Sinniah J. Satisfacción del paciente con la calidad del cuidado de enfermería en una sala médico-quirúrgica de un hospital privado de Malasia. Revista Internacional de Educación e Investigación Avanzada en Enfermería [Internet] 2021;6(1):17–30. Disponible en: https://gvpress.com/journals/IJANER/vol6_no1/vol6_no1_2021_02.html?utm_source=chatgpt.com
14. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. FACSALUD-UNEM [Internet] 2020;4(7):11–22. Disponible en: <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
15. Ruiz J, Tamariz M, Méndez A, Torres L, Durán T. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS Revista de Enfermería [Internet] 2020 ;4(5). Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174>
16. Sovero E, Tumialan N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla. Tarma (Perú): [Tesis Profesional]. Tarma; Universidad

- Nacional Autónoma Altoandina de Tarma; 2025. Disponible en:
<https://repositorio.unaat.edu.pe/items/dd397451-6f66-4481-89fa-dc6ef3615572>
17. Ochoa E, Ruiz D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en centro de salud Bellavista Nanay, Punchana 2023 [tesis profesional]. Lima (Perú): Universidad Científica del Perú; 2023. Disponible en:
<https://repositorio.ucp.edu.pe/items/316c3199-f9ae-4c97-aaae-5dd9f6dbb96a>
18. Quispe J, Requena L, Turin G. Calidad del cuidado y satisfacción del paciente en la atención de enfermería en pacientes post operados en el servicio de cirugía en el hospital de Huaycan Lima - Perú 2023. [tesis profesional]. Lima: Universidad Nacional del Callao, 2023. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/d4378b9a-e4e7-4602-bb5e-bbfb61309cb9/content>
19. Barreda A. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del paciente renal crónico en una unidad de hemodiálisis en Chiclayo, 2020 [tesis de grado]. Chiclayo (Perú): Universidad Señor de Sipán; 2021. Disponible en:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USSS_b1403d2aab33444ee38d9253942f3682
20. Ramírez K, Urure IN. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del Hospital Santa María del Socorro, Ica 2021. Rev Enfermería la Vanguardia [Internet]. 2023 ;11(2):66-78. Disponible en:
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534>
21. Gunawan J, Aunguroch Y, Watson J, Marzilli C. Administración de enfermería: la Teoría del Cuidado Humano de Watson. Revista Nursing Science Quarterly [Internet]. 2022 ;35(2):235–243. Disponible en:

https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/08943184211070582?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori:rid:crossref.org&rfr_dat=cr_pub%20%20pubmed

22. González C, Fuenzalida J, Fuster- M, García C, Lobos C, Pacheco J, Talavera F. Calidad de los cuidados de enfermería en unidades de pacientes críticos: una revisión de literatura [Internet]. 2023;17(2):2445. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2023000200005
23. Duffy JR. Quality Caring in Nursing and Health Systems. New York: Springer; 2018. <https://www.springerpub.com/quality-caring-in-nursing-and-health-systems-9780826136862.html#productdetails>
24. García M, Macias C. Satisfacción de pacientes y prestadores de servicios en el Instituto de Hematología e Inmunología. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2022;48(4):e2496. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662022000400004#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20es,t%20rabajar%20para%20incrementar%20dicha%20satisfacci%C3%B3n
25. Mosadeghrad AM. Hospital Service Quality: Concepts and Measurement. Cham: Springer; 2021.
26. Hernández R. Metodología de la investigación [Internet]. 6 a edición, México: Interamericana; 2014. [Consultado el 19 de agosto de 2025]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

27. Molina-Mula J. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias de la salud. Newcastle upon Tyne (Reino Unido): Cambridge Scholars Publishing; 2022. Disponible en: <https://www.cambridgescholars.com/resources/pdfs/978-1-5275-8198-2-sample.pdf>
28. Bernal CA. Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 5ª ed. Bogotá: Pearson Educación; 2020. Disponible en: <https://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/bernal/bernal-metodologia-de-la-investigacion-5e>
29. Fred G. Manrique-A, María L. Maciá S et al. Cuestionario de calidad del cuidado de enfermería (CUCACE): Validez y fiabilidad en Colombia. Rev. Salud Pública [Internet]. 2021; 23(4): 1-6. Doi: <https://doi.org/10.15446/rsap.V23n4.94715>
30. 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: <https://core.ac.uk/download/pdf/530115272.pdf>

VII. ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025? Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre la dimensión “técnica” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión “humana” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión “información” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025? ¿Cuál es la relación entre la dimensión “entorno” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025?	Objetivo general “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización”. Objetivos específicos Identificar la relación entre la dimensión “concepto” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización , hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025. Identificar la relación entre la dimensión “técnica” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025. Identificar la relación entre la dimensión “humana” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025. Identificar la relación entre la dimensión “información” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización , hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025. Identificar la relación entre la dimensión “entorno” y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, hospital Luis Nicanor Sáenz Lima 2025.	Hipótesis general Hi: “Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. Hipótesis específicas H1: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. H2: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana y la	Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones: Dimensión técnica Dimensión humana Dimensión de información Dimensión entorno Variable 2: Satisfacción del paciente Dimensiones: Dimensión fiabilidad Dimensión capacidad de respuesta Dimensión seguridad Dimensión empatía Dimensión aspectos tangibles	Tipo de investigación: Aplicada. Método: Hipotético Deductivo Diseño: No experimental de corte transversal y correlacional. Población: En su totalidad, es decir, censal constituido por 150 pacientes que se atiendan en el área de inmunización del Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima,

		satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. H3: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión información y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión información y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. H4: “Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”. Ho: “No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y la satisfacción del paciente en el área de inmunización, Hospital Luis Nicanor Sáenz, Lima 2025”.		
--	--	---	--	--

Anexo 2. Instrumentos para recolección de datos

INSTRUMENTO 1

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERIA

INTRODUCCIÓN: Buenos días, soy el investigador: Mandujano Ramos, Carlos Raul, quien está realizando un estudio titulado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de inmunización del Hospital Nacional PNP, Lima 2025”

DATOS GENERALES:

Edad:

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a usted le parezca correcta.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

DIMENSION 1: TECNICA	1	2	3	4	5
1. El personal de enfermería realiza los procedimientos con seguridad y habilidad.					
2. Me administraron mi medicación en el momento adecuado.					
3. Las técnicas de asepsia y antisepsia fueron adecuadas.					
4. El uso de equipos y dispositivos fue correcto y sin contratiempos.					
5. Se respetaron los protocolos clínicos en cada intervención.					
6. La enfermera verificó mi identidad antes de realizar cualquier procedimiento.					
DIMENSION 2: HUMANA					
7. El personal de enfermería me trató con respeto y cortesía.					
8. Sentí que el enfermero(a) mostró empatía hacia mis preocupaciones.					
9. Me escucharon atentamente cada vez que pregunté algo.					
10. La enfermera me brindó apoyo emocional durante mi estancia.					
11. Me hicieron sentir cómodo(a) y tranquilo(a).					
12. El trato fue siempre amable y considerado.					
DIMENSIÓN 3. INFORMACIÓN					

13. Me explicaron claramente el procedimiento de enfermería que me iban a realizar.					
14. Recibí información completa sobre los cuidados posteriores.					
15. Las indicaciones por escrito (folletos, fichas) fueron claras y útiles.					
16. Se me informó sobre posibles efectos secundarios y cómo manejarlos.					
17. Pude aclarar todas mis dudas antes de cualquier intervención.					
18. La enfermera revisó mi comprensión de las indicaciones dadas.					
DIMENSIÓN 4. ENTORNO					
19. El área de atención estaba limpia y ordenada.					
20. Contaban con los insumos e implementos básicos necesarios.					
21. El mobiliario (camas, sillones) era cómodo y adecuado.					
22. La iluminación y ventilación de la sala eran apropiadas.					
23. Se mantuvo un nivel de privacidad durante los procedimientos.					
24. El ambiente (ruido, temperatura) fue agradable y tranquilo.					

Fuente: Fred y colaboradores, (2021) (29).

INSTRUMENTO 2

CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

DATOS GENERALES:

Edad:

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta de este cuestionario y marque con un aspa (X) la alternativa que a usted le parezca correcta.

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

DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	1	2	3	4	5
1. ¿El personal de Lic. de enfermería mostró preocupación por los síntomas presentados durante su atención?					
2. ¿El personal de Lic. de enfermería le brindó un trato cordial durante su atención?					
3. ¿El personal de enfermería respetó el orden de llegada de cada paciente durante su atención?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta					
4. ¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindó un servicio rápido y oportuno?					
5. ¿El personal de enfermería respondió a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
6. ¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
7. ¿El personal de enfermería le brindó la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
DIMENSIÓN 3: Seguridad					
8. ¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe de tener por su salud?					
9. ¿EL personal en enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10. ¿El personal de enfermería le demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					

11. ¿El personal de enfermería le enseñó cómo seguir su rehabilitación y su recuperación física en casa?					
12. ¿El personal en enfermería se dirigió a usted con delicadeza y cortesía en cada atención?					
DIMENSIÓN 4: Empatía					
13. ¿El personal en enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
14. ¿El personal en enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15. ¿El personal en enfermería lo escuchó cuando usted le demostró sus sentimientos a causa de sus síntomas?					
16. ¿El personal en enfermería demostró paciencia en el tiempo de la atención?					
17. ¿El personal en enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante el tiempo de atención?					
DIMENSIÓN 5: Aspectos tangibles					
18. ¿El personal de enfermería le mostró una buena apariencia en el momento de su atención? (cabello recogido, uniforme adecuado, identificación, uñas cortadas y sin pintar)					
19. ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20. ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21. ¿El personal en enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22. ¿El personal de enfermería le proporcionó videos para que siga su tratamiento físico en casa?					

Fuente: Rojas (2021) (30),

Anexo 3. Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigador: Mandujano Ramos, Carlos Raúl

Título: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de inmunización del Hospital Luis Nicanor Saenz, Lima 2025”

Propósito del Estudio: Te invitamos a participar en un estudio llamado: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el área de inmunización del Hospital Luis Nicanor Saenz, Lima 2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, Mandujano Ramos, Carlos Raúl. El propósito de este estudio es: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el área de inmunización. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

Procedimientos

Si decides participar en este estudio, se realizará lo siguiente:

- Leerás con calma este documento para entender de qué trata el estudio.
- Responderás voluntariamente todas las preguntas de una encuesta.
- La encuesta durará aproximadamente entre 20 y 30 minutos.

Toda la información que brindes será confidencial y anónima, lo que significa que tu nombre no aparecerá en los resultados. Lo que respondas solo será usado para esta investigación, y nadie fuera del estudio podrá ver tus datos personales.

Riesgos

No hay ningún riesgo para ti. Solo se te pedirá que respondas un cuestionario.

Tu participación en este estudio es completamente voluntaria, y puedes decidir no continuar en cualquier momento, sin que eso te cause ningún problema.

Beneficios

Al participar, podrás conocer los resultados del estudio de forma individual o grupal. Esta información podría ayudarte a entender mejores temas relacionados con tu salud y bienestar.

Costos e incentivos

No tendrás que pagar nada para participar en este estudio.

Tampoco recibirás dinero ni medicamentos por hacerlo.

Confidencialidad

Toda la información que brindes será tratada de forma confidencial. No se usará tu nombre, sino un código para que nadie sepa que tú participaste.

Si el estudio se publica, no aparecerán tus datos personales. Además, toda la información será guardada de manera segura y no se compartirá con personas ajenas al estudio.

Derechos del participante

Si en algún momento, mientras respondes el cuestionario, te sientes incómodo(a), tienes todo el derecho de dejar de participar o no responder algunas preguntas, y eso no te traerá ningún problema. Si tienes alguna duda o necesitas ayuda, puedes comunicarte con la persona responsable del estudio, Mandujano Ramos, Carlos Raúl, al número 937245163, o con la presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, al teléfono +51 924 569 790 o al correo electrónico: comité.etica@uwiener.edu.pe.

Consentimiento informado (Estudiantes)

Yo acepto voluntariamente participar en este estudio. He entendido en qué consiste y lo que puede pasar durante mi participación. También sé que, si en algún momento ya no quiero seguir participando, puedo dejarlo sin que ocurra nada malo.

Recibiré una copia firmada de este consentimiento para tenerla conmigo.

Pacientes participante:

Nombres:

DNI:

Investigador

Nombres:

DNI:

Anexo 4: Carta de autorización para aplicación de estudio de campo



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 19 de noviembre del 2025

Autor Responsable:
CARLOS RAUL MANDUJANO RAMOS

Exp. N°: 3022-2025

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 DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL LUIS NICANOR SAENZ EN LIMA, 2025" Versión Nro. 1, aprobada por el asesor en fecha 04/11/ 2025.

El cual tiene como Autor(es) a:
CARLOS RAUL MANDUJANO RAMOS

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

Avenida Arequipa 440 / Teléfono: 939513820 (Atención: lunes a viernes de 8:00 a 16:30 horas.) / Correo: comite.etica@uwieneredu.pe

Anexo 5. Carta de aprobación del lugar de ejecución del estudio.



REF.: PROVEIDO-000284-2026-COMGENPNP-
DIRPSP-DIRSAPOL-SUBDIR de 07ENE2026.
OFICIO N° 000050-2026/COMOPPOL-
DIRPRSA-DIRSAPOL-SUBDIR-CHPNPLNS
de 07ENE2026 (Expediente:
PNP0017220250002100), relacionado a la
solicitud presentada por el estudiante **Carlos
Raúl MANDUJANO RAMOS**, para realizar
proyecto de investigación de tesis, en el Hospital
Nacional PNP "Luis N. Sáenz".

DECRETO N°07-2026-COMGENPNP-DIRPSP-DIRSAPOL-SEC-UNIDOCAP.AI

Visto el expediente administrativo de la referencia, relacionado a la solicitud presentada por el estudiante Carlos Raúl MANDUJANO RAMOS, quien peticiona autorización para realizar proyecto de investigación de tesis en el Hospital Nacional PNP "LNS", a fin de optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería, **PASE** al señor **General S PNP Ricardo Jesús TINOCO TEJADA, Director del Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"**, con la finalidad de comunicarle que esta Dirección **AUTORIZA** al estudiante **Carlos Raúl MANDUJANO RAMOS**, realizar sin costo para el Estado, el proyecto de investigación de tesis titulado **"CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE EN EL ÁREA DE INMUNIZACIÓN, HOSPITAL LUIS NICANOR SAENZ EN LIMA, 2025"**, con fines académicos a través de la Universidad Privada Norbert Wiener, y tenga a bien disponer por quien corresponda, se brinden las facilidades necesarias para la aplicación de instrumentos de investigación; asimismo, la Unidad de Docencia y Capacitación del HN PNP "LNS", dispondrá la supervisión y monitoreo de dicha actividad, informando de su resultado, debiendo comunicar al administrado, que deberá presentar a dicha Unidad una copia del estudio realizado al término de su investigación.

Miraflores, 08 ENE 2026

JAVR/PJPM
msp



OS - 287529
Jorge Alberto VILLACORTA RUIZ
GENERAL SPNP
DIRECTOR DE SANIDAD POLICIAL

17% 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

- 13%  Fuentes de Internet
- 8%  Publicaciones
- 16%  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

- 13% Fuentes de Internet
- 8% Publicaciones
- 16% 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	Internet	repositorio.uwienes.edu.pe	4%
2	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-13	3%
3	Trabajos entregados	uwienes on 2024-01-03	1%
4	Trabajos entregados	uwienes on 2024-07-18	<1%
5	Trabajos entregados	uwienes on 2024-01-09	<1%
6	Internet	hdl.handle.net	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2023-05-06	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2026-04-01	<1%
9	Internet	repositorio.ucss.edu.pe	<1%
10	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2026-02-15	<1%
11	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-22	<1%