UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes

2022

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería

Autora:

Br. Córdova Barrios, Carla Irene.

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes

2022.

Proyecto de tesis aprobado en forma y estilo por:

Dr. Cesar William Luciano Salazar

Presidente

Mg. Luz María Delgado Medina

Secretaria

Mg. Milagros López García

Vocal

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes

2022.

Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en su contenido y forma:

Br. Carla Irene Córdova Barrios (Autora) ……

Mg. José Miguel Silva Rodríguez (Asesor) ……

Mg. Tatiana A. Sánchez Torres (Co-Asesora) ……

Tumbes, 2022

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARÍA ACADÉMICA

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los 30 días del mes noviembre del dos mil veintidós, siendo las 16:10 horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma, **meet** cuyo enlace: https://meet.google.com/rwi-idqf-rhz, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por **RESOLUCIÓN Nº308-2022/UNTUMBES-FCS-D,** estando presente en el proceso de sustentación el **Dr. CESAR WILLIAM LUCIANO SALAZAR (Presidente),** la **Mg. LUZ MARÍA DELGADO MEDINA (Secretaria)** y la **Mg. MILAGROS LÓPEZ GARCÍA (Vocal),** además, al **Mg. JOSÉ MIGUEL SILVA RODRÍGUEZ** como asesor reconocidos en la misma resolución. Se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES, TUMBES 2022".** para optar el Título de Profesional en Enfermería, presentado por la **BACH. CÓRDOVA BARRIOS, CARLA IRENE.**

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo Nº 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la **BACH. CÓRDOVA BARRIOS, CARLA IRENE** aprobada con calificativo **BUENO**.

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el Jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTO** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria Nº 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la UNTUMBES.

Siendo las 17 horas y 20 minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 30 de noviembre del 2022

Dr. CESAR WILLIAM LUCIANO SALAZAR
Presidente

Mg. LUZ MARÍA DELGADO MEDINA
Secretaria

Mg MILAGROS LOPEZ GARCIA
Vocal

CC.
Archivo FCS (1)
Jurados (3)
Asesor y Co-asesor (2)
Interesado (1)

Dedicatoria:

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi MADRE, PADRE y TIAS por haberme forjado en la persona que soy en la actualidad, muchos de mis logros se los dedico a ustedes incluyendo este. Me formaron con reglas y a la vez con algunas libertades, al final de cuenta me motivaron para alcanzas mis sueños.

***La autora*.**

Agradecimiento:

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todo el personal de salud, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento de salud.

De manera especial a mi asesor de tesis, por haberme guiado, no solo en la elaboración de este trabajo de titulación, haberme brindado el apoyo para desarrollarme profesionalmente.

Agradezco a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesional en la Universidad Nacional De Tumbes.

La autora

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN …….. xi

ABSTRACT ……. xii

I: INTRODUCCIÓN…… 13

II: REVISIÓN DE LA LITERATURA……..... 17

III: MATERIALES Y MÉTODOS……..... 29

IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN…… 48

V: CONCLUSIONES……... 51

VI: RECOMENDACIONES……...…… 52

VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS……. 53

VIII: ANEXOS……... 60

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. TABLA CRUZADA: CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO……..40

TABLA 2. TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN HUMANA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO……..42

TABLA 3. TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN TÉCNICA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO……..43

TABLA 4. TABLA CRUZADA DE LA DIMENSIÓN ENTORNO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO……44

TABLA 5. CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCION……45

TABLA 6. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN HUMANA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO……46

TABLA 7. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN TÉCNICA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO……46

TABLA 8. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN ENTORNO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO……47

INDICE DE FIGURAS

GRÁFICO 1. CALIDAD DE ATENCIÓN EN ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO…….**40**

GRÁFICO 2. DIMENSIÓN HUMANA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO…….**42**

GRÁFICO 3. DIMENSIÓN TÉCNICA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO…….**43**

GRÁFICO 4. DIMENSIÓN ENTORNO Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO…….**44**

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA…….....60

ANEXO 02. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS…….....62

ANEXO 03. ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO……..……..64

ANEXO 04. CONSENTIMIENTO INFORMADO…….....65

ANEXO 05. BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO…….……...66

ANEXO 06. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENCUESTA APLICADA…….....67

ANEXO 07. INFORME DE ORIGINALIDAD…….…….....68

ANEXO 08. CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA……...69

RESUMEN

El objetivo general consistió en determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Se trabajo con una población muestral de 77 usuarios. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La metodología de la investigación fue básica, con un enfoque cuantitativo, transversal, correlacional, y de diseño no experimental. Los datos fueron procesados mediante el software IBM SPSS STATISTICS 26. Entre los resultados más relevantes se encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en el usuario atendido en el Centro de Salud “Aguas Verdes”, ya que se alcanzó un valor de 14,705 en el chi cuadrado de Pearson y un nivel de significancia de (0,000).

Se recomienda desarrollar programas, y elaborar planes de capacitación para mejorar la relación entre el profesional de salud y el paciente, reduciendo los conflictos que puedan generarse debido a un mal desempeño en su función o ya se por la falta de implementos e insumos dentro de la institución, asi mismo incluir el trabajo de equipo, y poniendo más atención al abastecimiento y sistemas de organización de expedientes médicos y de suministro de medicamentos, para que finalmente el personal de salud se sienta respaldado en su trabajo para el bienestar de todos los pacientes.

PALABRAS CLAVES: Calidad de Atención, Grado de Satisfacción.

ABSTRACT

The general objective was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the user attended at the Aguas Verdes Health Center, Tumbes, 2022. We worked with a sample population of 77 users. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire. The research methodology was basic, with a quantitative, cross-sectional, correlational approach, and a non-experimental design. The data was processed using the IBM SPSS STATISTICS 26 software. Among the most relevant results was found:. That, if there is a statistically significant relationship between the variables quality of nursing care and the level of satisfaction in the user attended at the "Aguas Verdes" Health Center, since a value of 14,705 was reached in the Pearson chi square and a significance level of (0.000).

It is recommended to develop programs and prepare training plans to improve the relationship between the health professional and the patient, reducing conflicts that may arise due to poor performance in their role or due to the lack of implements and supplies within the institution, likewise include teamwork, and paying more attention to the supply and organization systems of medical records and medication supply, so that health personnel finally feel supported in their work for the well-being of all patients.

KEY WORDS: Quality of Attention, Degree of Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la calidad de la atención es considero como la aplicación de los conocimientos científicos y tecnológicos dentro del área de la medicina, de tal forma que la comunidad alcance la conservación de su bienestar físico y prevenga el riesgo de padecer enfermedades. En tal sentido, la apreciación de la calidad respecto a las atenciones del personal de salud ha cobrado gran importancia, debido a las exigencias de las instituciones, así como a la demanda de la población o pacientes, quienes exigen mayor atención en diversos aspectos como la infraestructura, dotación de medicamentos, pero sobre todo en la capacitación del personal [1].

La Organización Mundial de la Salud (OMS), ha considerado que a nivel mundial, las bases para lograr una alta calidad de atención son deficientes, por lo cual estima que uno de cada ocho centros de salud no cuentan con un adecuado abastecimiento de agua potable, sosteniendo que uno de cada cinco centros sanitarios no posee servicios de saneamiento, mientras que uno de cada seis no tiene las instalaciones necesarias para el lavado de manos en las áreas de atención, en resultado de lo expuesto se estima que alrededor de 1800 millones de personas, equivalente al 24% del total de población mundial, vive en situaciones complejas respecto a la prestación de un servicio de calidad. Lo expresado anteriormente, dirige a que se tase que entre el 5,7 a 8,4 millones de personas fallezcan anualmente a consecuencia de los cuidados deficientes[2].

Asimismo, en el contexto nacional, se ha observado que el sistema de salud presenta respuestas deficientes ante diversos desafíos, tal y como se pudo evidenciar con el inicio de la pandemia, que encaminó a que el Perú se convirtiera en uno de los países con un alto índice de muertes por el incremento de contagios.

´Por tales motivos, se puede deducir que la calidad en las atenciones es escasa y por ende la satisfacción del usuario es baja. El Instituto Nacional de Estadística (INEI) mediante una encuesta para la Superintendencia Nacional de Salud (SPS) sobre la satisfacción de Usuarios en Salud expuso que a nivel nacional persisten problemas, sin embargo, los factores más resaltantes fueron el tiempo de espera en los centros de salud y la atención recibida, lo cual repercute negativamente en la satisfacción de los pacientes [3].

Mientras tanto, el Ministerio de Salud (MINSA), mediante un informe ha reportado que alrededor de 27% de los usuarios se muestran insatisfechos con los servicios de salud que ofrecen las diferentes instituciones a nivel nacional, además, recalca que los centros de salud públicos son aquellos que tienden a ser los que presentan gran cantidad de usuarios que están insatisfechos con las atenciones. Sin embargo, a esta insatisfacción expresada por los usuarios también es atribuida a las instalaciones que no se encuentran en buen estado, a la logística de la institución, así como a la saturación observada en las atenciones y los escases de profesionales de salud que se encuentren bien capacitados para brindar una correcta atención [4].

En el contexto regional, diversos estudios han demostrado que el 25.5% de usuarios han estimado que la calidad del cuidado en los centros de salud de tumbes se encontraba en un nivel medio, seguido de un 19.3% que señaló que se encontraba en nivel bajo. Asimismo, el 58.6% se mostró insatisfecho, reflejando que dicha insatisfacción está vinculada a los cuidados o atenciones recibidas, la poca confianza que perciben por parte del personal, el escaso dialogo de los profesionales con el usuario, la falta de control que evalúe la adherencia al tratamiento, entre otros factores [5].

En el contexto institucional, se ha logrado visualizar que tanto la calidad de los cuidados y por ende la satisfacción de los usuarios del centro de salud aguas verdes, localizado en Tumbes, se ha visto afectada por diversos factores, donde existen deficiencias en la relación del paciente con el personal de enfermería, además, la atención que brinda este personal es poco convincente

y en ocasiones sin calidez. Asimismo, se ha detectado que los usuarios hacen reclamos referentes a su disconformidad con el trato y la escasa accesibilidad a información, es por ello cual se considero oportuna la evaluación de la calidad de atenciones que brinda el área de enfermería y la satisfacción del paciente con el fin de poder identificar los puntos a mejorar por parte del centro de salud.

De acuerdo, a la problemática evidenciada, es que nos formulamos la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022?

En tal sentido, la investigación tiene relevancia de carácter social porque permitió determinar si la calidad del cuidado guarda relación con la satisfacción del usuario, dichos beneficios sociales serán de gran ayuda para la población con la que se va trabajar ya que de la misma se desprende cada actividad a tener en cuenta en los cuidados que reciben los usuarios atendidos y por ende se va poder permitir mejorar cada vez más la calidad de las personas que reciben atención en las instituciones de salud, lo cual va permitir que los resultados alcanzados generen mejoras en el servicio que brindan las instituciones de salud y por ello es necesario realizar mayor cantidad de este tipo de investigaciones.

La investigación es relevante a nivel teórico, debido a que se estudiaron las variables asociadas a la calidad de cuidados y la satisfacción del usuario, de modo que los resultados que se lograron ayuden a identificar aquellos puntos que requieren ser mejorados por parte de la institución de salud. Asimismo, se conto con teorías relacionadas a las variables, las mismas que posibilitaron el reforzamiento del aporte teórico del estudio, es por ello la presente investigación es muy importante y trajo consigo beneficios de carácter teórico en sus respectivos resultados.

Por otro lado, se conto con una justificación metodológica, debido a que se utilizo el cuestionario como un instrumento que posibilito la recolección de

información relevante para el desarrollo de la investigación, de este modo dicho instrumento fue previamente validado a través de una ficha técnica que garantizo la calidad de las preguntas y se ponga en evidencia la fiabilidad de la base de datos, se tuvo en consideración el uso del Alfa de Cronbach teniendo en cuenta las teorías asociadas a las variables de estudio, por ende, metodológicamente fue de mucha ayuda para el investigador llegar a las diferentes conclusiones que permitirán mejoras en las instituciones de salud.

Finalmente se conto con justificación práctica, en cuanto toda la información que se logro recolectar en la investigación va ser de contribución para futuros estudios, de tal manera que estos puedan implementar diversas estrategias que ayuden a mejorar la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería, donde el principal beneficiario sea el usuario.

Cabe mencionar que, el estudio tuvo como objetivo general, Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022. Así mismo, los objetivos específicos fueron: Identificar la relación entre la “Dimensión humana, técnica, y de entorno” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICAS – CIENTÍFICAS

La calidad de enfermería es el desarrollo del conjunto de características y acciones que traen consigo la restauración en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle y asi de esa manera mejorar la calidad de vida de cada una de las personas. El término calidad se encuentra presente en diversas áreas, debido a que hoy en día las personas buscan y exigen tanto productos como servicios de alcancen a satisfacer y superar sus expectativas, es por ello por lo que las entidades de salud ante este desarrollo adaptaron dicho concepto a sus requerimientos. Asimismo, en el ámbito de la salud, la (OMS) ha conceptualizado la calidad como una cualidad propia en la atención sanitaria, que a la vez es considerada como fundamental para el logro de objetivos nacionales referentes a la salud, así como para la mejora de salud de la comunidad y para el alcance de un futuro sostenible en el sistema sanitario [5].

En tal sentido, la calidad se encuentra asociada a un proceso de mejora continua que requiere de un equipo multidisciplinario, al mismo tiempo todas las personas tienen derecho a recibir dicha atención de salud de calidad y puedan satisfacer sus necesidades. Para los profesionales de salud, la calidad está vinculada a la ejecución de un diagnóstico adecuado del paciente, por lo mismo que ven la necesidad de utilizar los mejores y menos incomodos métodos y como resultado otorgar un tratamiento idóneo, así como cuidados que reestablezcan la salud de la persona [6]

Por lo tanto, la calidad de cuidado en el área de enfermería se asocia a una serie de actividades tanto técnicas como científicas que deben llevarse a cabo para lograr un perfeccionamiento del estado de salud de un individuo y mejorar su calidad de vida.

Asimismo, el término se relaciona al buen desempeño por parte del profesional de la salud, al correcto uso de los recursos, de manera que se pueda lograr la satisfacción del usuario [7].

La dimensión humana se centra en la cortesía, amabilidad, así como en la cordialidad que recibe el usuario desde su ingreso al centro de salud, donde el saludo es considerado como sinónimo de la cordialidad y sinceridad, lo cual es recomendable que esté acompañado de una sonrisa. Los aspectos mencionados son necesarios para el fortalecimiento de la confianza por parte del profesional de la salud al usuario, de manera que se garantiza su continuidad para el uso del servicio [8].

Por otro lado, la dimensión humana se vincula al apoyo y esfuerzo, el mismo que consiste en incentivar la asistencia del usuario al servicio, es necesario tener en cuenta el esfuerzo que realiza el paciente, así como el fortalecimiento de la relación del personal-paciente. Esta dimensión se asocia a la confianza y empatía, lo cual encamina a crear un clima adecuado donde el usuario exprese todas sus inquietudes, minimizando su nerviosismo o ansiedad. Referente al respeto, se busca aceptar y entender la forma de pensar y ser de la persona. Mientras la información se asocia a la capacidad del personal para otorgar información relevante, oportuna y entendible al usuario respecto a su estado de salud [9.]

Desde otro ángulo, la dimensión humana es traducida como la habilidad del personal de la salud para determinar una adecuada interrelación entre paciente y enfermero, esto únicamente se logra a través de una relación empática donde se evidencie el interés para ayudar a la persona, de modo que se le considera como un ser biopsicosocial que busca la satisfacción de sus necesidades [9].

En cuanto la dimensión técnica, esta se encuentra asociada a los diversos aspectos técnicos propios de la atención, tratamiento e intervenciones, lo mismo que consiste en el uso de la ciencia, así como de la tecnología, de modo que se alcance un máximo beneficio para la salud del usuario y que no

implique riesgos. En tal sentido, los profesionales de la salud deben contar con nociones y habilidades para dar los cuidados correspondientes, deben disponer de materiales necesarios para la atención médica [13]. Asimismo, la dimensión técnica cuenta con características esenciales como la efectividad que es la habilidad para obtener un resultado deseado, donde el paciente sea beneficiado posterior al procedimiento que se haya realizado. Mientras la eficacia hace alusión a la habilidad de lograr el resultado después de realizar determinada acción, es decir es el efecto que tiene una acción en el nivel de salud del usuario[10].

De igual manera, se abarca las siguientes características: la eficiencia que se asocia al uso de los diversos recursos para alcanzar resultados. La seguridad implica la realización de procedimientos, sin que involucren riesgos. La continuidad se refiere a la prestación de servicios de salud de forma continua y también completa, sin que se presenten interrupciones o suspensiones. Por último, se encuentra la accesibilidad y la integralidad, que se refiere al acceso del usuario al servicio de salud que necesita [12]. Los cuidados del personal de enfermería dentro de la dimensión técnica se encuentran asociados en el desempeño de los profesionales de forma óptima durante todos los procedimientos y técnicas que realizan, de tal manera que demuestran sus competencias técnicas y científicas y por ende otorgan al paciente un cuidado continuo y previenen diferentes situaciones de riesgo[10].

Referente a la dimensión entorno, es conocida como amenidades y se relaciona con todas las facilidades que la entidad dispone para poder prestar un servicio de la forma más adecuada, generando un valor agregado al paciente, mediante costos razonables, orden, comodidad, equipos en buen estado, ambientes apropiados, pero sobre todo la confianza que se le brinda al usuario [11].

Asimismo, el código de ética y deontología señala que es obligación del personal de enfermería la vigilancia respecto a la tecnología utilizada y avances científicos que son aplicados, los mismo que deben estar en equilibrio a la

seguridad, así como a la dignidad y derechos de cada persona. En otras palabras, el personal de salud debe velar por la gestión de muebles que se requieran para brindar comodidad al paciente, dichos muebles incluyen las camillas, sillas, ambiente adecuado, áreas del centro de salud que permanezcan limpios y ordenados, equipos que funcionen correctamente [12].
Por lo tanto, la dimensión entorno se relaciona al favorecer un entorno agradable y cómodo, un horario apropiado de atención, seguridad, ambientes que cuenten con ventilación, orden, limpieza e iluminación, de tal forma que el paciente se encuentre libre de riesgos y se le garantice protección frente daños físicos o psicológicos producto de las condiciones ambientales[12].

Dentro de las teorías de enfermería, Donabedian quien es considerado como el padre de calidad en salud, presentó su teoría denominada la calidad de atención en salud y fundamenta que es una propiedad que forma parte de la atención médica e implica el uso tanto de la ciencia como de la tecnología médica, de manera que se alcance a maximizar los beneficios de la salud de toda una sociedad, previendo que se incremente en forma proporcional los riesgos de esta. Asimismo, en términos de salud se le atribuye el tema de la atención en salud de hoy en día que puede tener el paciente como la que será en un futuro. Por otro lado, hace mención que la atención medicase se da en base al tratamiento que brinda un profesional frente un episodio de enfermedad, originando dos aspectos: la resolución del problema y la relación interpersonal [13].

De igual modo, Donabedian estableció tres categorías para la evaluación de la calidad de servicio en el sector salud, entre ellos la estructura, la cual engloba los instrumentos, recursos materiales y humanos y el lugar físico donde se brindan los servicios. En cuanto a los procesos, este se refiere al contenido propio de la atención y la habilidad del profesional para atender al paciente, además, incluye las acciones de la persona para cuidarse a sí misma. Mientras que el resultado se asocia a la actuación sanitaria, el mejoramiento de la función psicológica y social, las nociones adquiridas respecto a la salud, los cambios de hábitos y actitudes del paciente[13].

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención que se brinda en los diferentes servicios de salud, conocer su nivel genera posibilidades de evitar errores y reafirmar fortalezas para generar desarrollo en un sistema de salud que ofrezca la atención requerida de calidad que demandan los usuarios. Esta La satisfacción está relacionada al alcance de las expectativas del paciente, además, envuelve el sentido de bienestar, así como el placer que es obtenido a partir de un servicio que se ha requerido. Existen métodos que dirigen a la satisfacción del usuario y parten necesariamente de la calidad con la que se han otorgado los servicios con un valor añadido y bajo las condiciones adecuadas[14].

Asimismo, la satisfacción del paciente se sujeta a diversos factores, entre ellos se encuentran los individuales que se dividen en elementos demográficos, sociales y económicos. Mientras los factores culturales se asocian a las ideas culturales respecto a la atención, enfermedad, elementos propios de la prestación y experiencia de del servicio recibido. Los factores sociales engloban los comportamientos e ideas dentro del entorno social sobre la salud y enfermedad. Por último, se encuentran los factores de servicio de salud, entre los que se identifican indicadores como la relación interpersonal, eficiencia de actividades, amabilidad del personal, entre otros[15].

De igual forma, la satisfacción del usuario hace mención del indicador de calidad de atención que es prestado en los centros de salud, donde el conocimiento del nivel de satisfacción favorece al mejoramiento de diversas falencias e identificar las fortalezas con el único objetivo de que se logre el desarrollo de un sistema de salud que otorgue atención de calidad que todo paciente requiere [16]

La fiabilidad hace referencia a la capacidad que tienen los profesionales de la salud para poder llevar a cabo el servicio que se ha prometido, de forma fiable y cuidadosa, además, involucra la capacidad de poder cumplir exitosamente el servicio ofrecido, respecto a los horarios de atención, la programación de citas y la información u orientación que se le da al usuario[17].

Asimismo, esta dimensión es conceptualizada como la capacidad que presenta el personal para cumplir con el servicio ofrecido, sin que este contenga errores, de modo que se encarga de visualizar la forma en la que se está desarrollando el servicio de manera hábil. Por lo mismo, que se valora tanto la eficiencia como la eficacia del servicio, centrándose en el aprovechamiento del tiempo, así como en los materiales y que el usuario obtenga el servicio solicitado [18].

De igual manera, cada una de las dimensiones son relevantes para la evaluación de la satisfacción del usuario, no obstante, la dimensión fiabilidad es considerada la de mayor importancia, pues refleja que la institución logra cumplir con sus promesas o el servicio ofrecido, otorga solución a los problemas y evidencia la capacidad del personal para brindar una atención de calidad[18.]

La dimensión capacidad de respuesta, está asociada tanto a la voluntad como a la disposición del personal de enfermería para atender a los usuarios, otorgándoles un servicio de forma rápida, aclarando todas sus dudas de manera clara y precisa. Además, involucra la resolución de inconvenientes y el tiempo que requieren el personal de salud para poder responder frente situaciones inesperadas, es por ello que esta dimensión se vincula a la preparación del profesional para desempeñarse de forma correcta en todas sus funciones[19].

De igual manera, dentro de la dimensión capacidad de respuesta, esta permite la visualización de la disposición de servicio para el usuario, en otras palabras, esta dimensión se ajusta en servir de forma rápida y oportuna frente situaciones problemáticas o ante necesidades donde se exija de respuestas con calidad y en un determinado tiempo[19].

Por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta es conceptualizada como la suma de prontitud, así como la disposición del prestador de servicio para llegar a satisfacer a cierta demanda. En el sistema de salud, la capacidad de respuesta permite la medición de como el sector aborda las expectativas de los

usuarios respecto a los aspectos no médicos en la atención de salud e involucra la experiencia de los profesionales [20]

La dimensión seguridad hace referencia a la habilidad de los profesionales de la salud para transmitir a los usuarios suficiente confianza de que el servicio es el adecuado, por lo mismo que resulta fundamental que la institución evalúe bien a las personas que formaran parte de su equipo de trabajo, debido a que es esencial que el personal tenga la experiencia suficiente para poder brindar un servicio apropiado [21].

Por otro lado, la dimensión seguridad se encuentra asociada a la garantía que la institución que está prestando determinado servicio debe brindar a los usuarios, lo mismo que deberá evidenciarse sobre la confidencialidad de los datos de las personas involucradas, así como durante el tiempo que dure el servicio que está siendo prestado[22].

Además, la dimensión seguridad permite la evaluación del comportamiento de servicio prestado, las habilidades del personal para brindar confianza y también la actitud cortes de cada personal. De igual forma, posibilita la evaluación del personal, referente a si los mismo manejan información adecuada y pertinente para resolver las diversas dudas de los usuarios [22]

Respecto a la empatía, esta se refiere a la atención que se ofrece al usuario de forma individual, lo cual dirige a que se entiendan sus necesidades y por ende se solucionen aquellos problemas que se puedan presentar, de manera que se les brinda un trato más personalizado. Asimismo, hace referencia al nivel de atención personalizada que se le da al usuario, la misma que se evidencia en la adaptación a las necesidades de la persona[23]

Además, resulta importante que todas las entidades le brinden mayor relevancia al servicio que están brindando de una forma correcta, satisfaciendo las necesidades del usuario, encamina a que estos tengan un mayor nivel de confianza, alcanzando su fidelización. De igual forma que al hablar de empatía

se debe tener en cuenta la cortesía del personal, debido a que son imagen principal de la institución y repercute en el nivel de satisfacción de los usuarios[23]

Por otro lado, la dimensión empatía concierne a la capacidad del personal para estar en el lugar del usuario, de modo que se les atienda de manera correcta y comprenda sus necesidades. Esta dimensión pretende evaluar si la atención que se le da a los usuarios se caracteriza por ser individual, además, se visualiza si la institución dispone con horarios apropiados para el usuario[24].

Los aspectos tangibles están relacionados a diversos elementos como la apariencia física de las instalaciones, materiales, equipos e infraestructura en general, además, incluye la apariencia del personal. Esta dimensión se es conceptualizada como la apariencia que exterioriza la capacidad de la institución para manejar sus elementos tangibles, los mismo que son visibles a los usuarios e influye al momento de la evaluación de calidad y satisfacción [24.]

De igual manera, la dimensión de aspectos tangibles hace referencia a la percepción del usuario respecto a todos los aspectos físicos con los que cuenta la institución, se tiene en cuenta la condición, así como la apariencia física de las instalaciones, equipo, material empleado al momento del llevar a cabo el servicio, la confortabilidad y la apariencia del personal[25].

Por lo tanto, la evaluación de todas las dimensiones logra revelar tanto las expectativas como las percepciones que tienen los usuarios, evidenciando el nivel de satisfacción de estos. Mientras que los resultados contribuyen a identificar la calidad del servicio, para así poder hacer mejoras y formular acciones correctivas necesarias para la institución.

Teorías de la satisfacción del usuario.- La teoría de calidad de servicio, que también es conocido como modelo (SERVPERF), fue expuesto por los autores Cronin y Tyler, quienes manifestaron la relevancia de medir la calidad de servicio en diversas instituciones sin importar su actividad comercial, debido a

que este modelo hace posible la evaluación de la aceptación que tienen las personas sobre los servicios que se están brindando. Asimismo, el enfoque que le otorgan a esta teoría parte de la percepción del usuario. De igual forma, el modelo presenta cinco dimensiones, las mismas que son avaladas por el modelo propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry[26].

2.2. ANTECEDENTES

A nivel internacional: León, en el 2020, Ecuador, Nivel de satisfacción de los pacientes sobre la calidad de cuidados del profesional de enfermería. Objetivo identificar el nivel de satisfacción sobre la calidad de cuidados, metodología mixta, exploratoria, correlacional y descriptiva, la muestra fue conformada por 173 usuarios y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados demostraron que el 54.3% estimó como buena la atención recibida, mientras el 28.9% la calificó como regular, sin embargo, el 16.8% la valoró como muy buena. Por otro lado, los resultados evidenciaron que no existía un buen trato y la atención que recibían era regular. Se concluyó que mientras la calidad de atención se encontró en nivel medio a bueno, el nivel de satisfacción se valoró en nivel medio. [27]

Olaya, en el 2019 Ecuador, en su investigación Percepción sobre calidad de servicio de enfermería en un centro de salud, cuyo objetivo fue determinar la percepción sobre calidad de servicio de enfermería, metodología tipo cualitativa, además la muestra estuvo constituida por cuatro usuarios y la técnica empleada correspondió a la entrevista. Los resultados pusieron en evidencia que los usuarios entrevistados percibieron de las principales actuaciones o funciones del personal que fueron mejor calificadas se relacionan a la valoración de los signos vitales, la empatía, la atención humanitaria, la calidez y el trato personalizado. Se concluyó que, a pesar de haber determinado una percepción de calidad en nivel bueno, existieron ciertos factores que los entrevistados detectaron en el servicio de enfermería que deberían mejorarse como el cumplimiento del rol educativo del personal. [28].

También Suarez et al, en la realización de su trabajo de investigación: Percepción de los pacientes respecto a la calidad de atención de un centro de salud CAI, Cuba 2019. La metodología fue descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, asimismo, la muestra estuvo formada por 370 usuarios y la técnica empleada correspondió a la encuesta. Los resultados demostraron que tanto el nivel de expectativa como el nivel de percepción fueron estimados en nivel medio, por el 48% de los usuarios. Se concluyó que la calidad de atención fue buena, hallándose en nivel medio [28].

A nivel Nacional: Carrasco y Aurea 2021, en su investigación: Semejanza entre la calidad de cuidado del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios en la clínica Cirlap Huancayo. Objetivo identificar la semejanza entre la calidad de cuidado del personal de enfermería con la satisfacción de los usuarios, la metodología de tipo básica, correlacional y descriptiva, además, la muestra estuvo conformada por 50 usuarios y el instrumento empleado fue el cuestionario. Los resultados reflejaron que el 46% percibió un nivel eficiente respecto a la calidad de cuidado, seguido de un 46% que lo valoró como nivel medio. Respecto a la satisfacción d ellos usuarios, el 42% se mostró satisfechos y tan solo el 10% indicó haber estado insatisfecho. Se concluyó que, si existió una relación significativa sobre las variables, debido a que se obtuvo un p valor inferior a 0.005 [29]

Por otro lado, Torres en el 2021 Chincha, en su investigación basada en la Calidad de atención y satisfacción de usuarios respecto al personal de enfermería cuyo objetivo es determinar la calidad de atención y satisfacción de usuarios respecto al personal de enfermería La metodología fue no experimental, aplicada y correlacional, asimismo, la muestra estuvo constituida por 70 usuarios y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados han reflejado que el 42.9% indicó que la calidad de atención se encontró en nivel medio, mientras el 30% señaló que la misma se hallaba en nivel deficiente y el 27.1% sostuvo que si existía un buen nivel de calidad de atención. De igual manera, el 38.6% que el nivel de satisfacción fue bajo, el 40% califico el nivel de satisfacción con un nivel regular y tan solo el 21.4% se mostró altamente

satisfecho. Se concluyó que, si existió una relación directa entre ambas variables, con un valor de correlación equivalente al 0.700 [29].

Agip y Chamorro, en su investigación sobre la Calidad de cuidado del profesional de enfermería con la satisfacción de los usuarios de un centro de salud materno infantil de Magdalena, Lima 2020. Tuvo como objetivo la relación de la calidad de cuidado y en nivel de satisfacción, la metodología fue cuantitativa, aplicada y correlacional, además, la muestra fue conformada por un total de 261 usuarios y la técnica utilizada fue la encuesta. Los resultados han llegado a evidenciar que con un p valor inferior a 0.005 se encontró una relación significativa y directa entre las variables que fueron objeto de estudio. Además, el 65.4% consideró que la calidad de cuidados es buena, mientras que el 64.2% indicó que se encontraban satisfechos con la atención. Se concluyó que la calidad de atención del personal de enfermería tuvo significancia frente a la satisfacción de atención [30].

Méndez, en una investigación basada en la Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la clínica San José, Lima 2020. Donde el objetivo fue determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción, la metodología se caracterizó por haber sido descriptiva, no experimental y cuantitativa, asimismo, la muestra fue constituida por 45 personas y el instrumento utilizado correspondió al cuestionario. Los resultados han demostrado que el 66.7% se encontró satisfechos, mientras el 33.3% se mostró un poco satisfecho, además, referente a la dimensión humana, técnico-científico y la dimensión entorno, el 82.2%, 80% y 60%, se mostró satisfecho respectivamente. Se concluyó que los usuarios se mostraron satisfechos respecto a la atención brindada por los enfermeros, no obstante, existe un reducido grupo que se mostró insatisfechos. [31].

A nivel local, podemos mencionar a Sandoval 2019, quien tuvo como investigación la calidad de atención y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Essalud Tumbes. Objetivo identificar la relación de la calidad de atención y el nivel de satisfacción, la metodología fue cuantitativa,

correlacional, descriptiva y no experimental; la muestra estuvo constituida por 145 usuarios y como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que el 25.5% consideró que la calidad se encontraba en nivel regular, el 19.3% indicó que se hallaba en nivel bajo. En cuanto la satisfacción de los usuarios, el 41.4% se mostró satisfecho y el 4.1% indicó haber estado insatisfecho. Se concluyó que si existió una relación directa y positiva entre las variables que fueron objeto de estuvo un p valor inferior al 0.005 [32].

Así mismo Sandoval, en su investigación realizada Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del Hospital Regional II Tumbes, 2018. Objetivo identificar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención, La metodología fue descriptiva, transversal y cuantitativa, asimismo, la muestra estuvo conformada por 73 usuarios y el instrumento aplicado correspondió al cuestionario. Los resultados reflejaron que el 38% de los usuarios tenían una percepción favorable respecto a la calidad de atención brindada, no obstante, el 32% demostró una percepción desfavorable. Se concluyó que los usuarios no se encontraban completamente satisfechos respecto a la atención recibida por el personal de enfermería, evidenciando que había muchos aspectos por mejorar [32].

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 TIPO DE ESTUDIO:

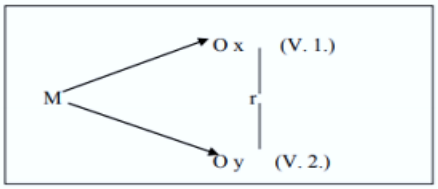
El tipo de investigación será básico, debido a que se contará con la búsqueda de conocimiento, tomando como referencia a las variables de análisis. Hernández y Mendoza [30] la consideran como aquella indagación que busca exponer un mayoritario conocimiento y comprensión acerca de un hecho.

La presente investigación muestra un enfoque cuantitativo, debido a que el procedimiento de recolección de datos evidenciará la necesidad de exponer datos calculados por medio de métodos estadísticos. Hernández y Mendoza [30] lo considerada como aquel enfoque que evidencia la evaluación de un hecho por medio de condicionantes numéricas.

3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

En cuanto al diseño de la investigación, se contará con un diseño no experimental, transversal y correlacional, donde el primero de los mencionados evidenciará la carente posibilidad que existirá de poder manipular un determinad objeto de estudio para poder evidenciar su experimentación. Así mismo, se considerará como transversal, debido a que la recolección de información se realizará en una sola oportunidad. Además, se considerará como correlacional, debido a que se expondrá la incidencia de una variable en congruencia con la otra [30].

Esquema:



Donde:

M = La muestra de investigación

O x = Variable 1

O y =Variable 2

r = Relación entre variable

3.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

H_1: Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022

H_0: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022

3.4 VARIABLES

- Definición conceptual de las variables

Variable: Calidad de atención de enfermería, es considerado como aquellas garantías de servicio que ofrecen los profesionales de enfermería hacia la población, en la necesidad de continua de satisfacer sus necesidades y demandas [28].

Variable: Satisfacción del usuario, es definida como aquel motivo por el cual se puede llegar a mejorar o alegar de forma completa las expectativas que una persona llegue a tener acerca de la atención esperada de un determinado hecho[29].

- **Definición Operacional**

Variable: Calidad de atención de enfermería: Desarrollará la calidad de servicio teniendo en cuenta aspectos relevantes durante la atención recibida por parte del usuario que será evidenciada con las respuestas al instrumento de recolección de datos, por ende, permitirá llegar a conclusiones que traerán consigo plantear mejoras cada día.

Variable: Satisfacción del usuario, la variable de estudio contará con la búsqueda de la satisfacción que llega a alcanzar el usuario en la atención recibida, así mismo señala que la atención brindada en el establecimiento de salud estará acorde a la calidad del servicio brindado, todo ello traerá consigo el nivel de satisfacción del usuario.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Variable 1: Calidad de atención de enfermería	La calidad de atención de enfermería es considerados como aquellas garantías de servicio que ofrecen los profesionales de enfermería hacia la población, en la necesidad de continua de satisfacer sus necesidades y demandas [28].	La variable que se llega a tener acerca de la calidad de servicio, se va dar teniendo en. Cuenta con la parte humana, técnica y el entorno, recolectando los datos por medio del cuestionario.	Dimensión humana	Amabilidad Cordialidad Respeto	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Dimensión técnica	Efectividad Eficiencia Seguridad		
			Dimensión entorno	Comodidad Ambientación Orden		
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es definida como aquel motivo por el cual se puede llegar a mejorar o alegar de	La variable de estudio contará con la búsqueda de la satisfacción que se llega a sentir por un paciente, al	Fiabilidad	Interés Desempeño Cometer errores	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Capacidad de respuesta	Informar al cliente Disposición Respuesta de		

	forma completa las expectativas que una persona llegue a tener acerca de la atención esperada de un determinado hecho [29].	momento de ser atendido en un establecimiento de salud, en donde la recolección de datos se realizará por medio del cuestionario.		solicitudes		
			Seguridad	Confianza Conocimiento Cortesía		
			Empatía	Atención individualizada Anteponer intereses Comprensión de necesidades		
			Aspectos tangibles	Equipos modernos Apariencia pulcra Materiales visuales		

3.5 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

3.5.1 POBLACIÓN

La población estuvo representada por un total de 100 usuarios mayores de edad atendidos en los meses de agosto y setiembre en el Centro de Salud Aguas Verdes cuya atención estuvo registrada en el tópico de enfermería la cual consta en la base de datos del establecimiento, de acuerdo al tipo de atención y los datos registrados por el profesional. Hernández y Mendoza [30] considera que la población es aquel conjunto de elementos que llega a poner en evidencia un conjunto de características que representan a un hecho determinado.

3.5.2 MUESTRA

La muestra estuvo representada por un total de 79 usuarios mayores de edad atendidos en el tópico de enfermería del centro de salud de aguas verdes. Hernández y Mendoza [30] establece que la muestra es aquella cantidad de individuos que permiten mantener la recolección de información de una población específica. Mientras que, la muestra probabilística llega a ser aquella que requiere de la aplicación de una fórmula estadística para la selección del tamaño muestral representativo.

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

En donde:

N = tamaño de la población = 100

z = nivel de confianza = 95% = 1.96

p = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50%

q = probabilidad de fracaso = 50%

e = error máximo admisible = 8%

n = muestra = 79

3.5.3 MUESTREO

El muestreo llegará a ser de tipo probabilístico, aleatorio simple, debido a que se considerarán las mismas posibilidades de evidenciar la selección de elementos que conforman a una población específica. Hernández y Mendoza [30] lo define como aquella incidencia que se tiene de la estadística, para la determinación de los individuos que llegan a exponer una determinada realidad.

3.6 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios mayores de edad atendidos en el tópico de enfermería del Centro de Salud Aguas Verdes.

- Usuarios cuya atención estuvo comprendida en los meses de agosto y setiembre del presente.

3.7 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios que no desearon formar parte de la investigación.

- Usuarios que se encentraron con algún tipo de discapacidad mental diagnosticada que no permita responder al instrumento.

4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para esta investigación se utilizo el método hipotético deductivo, ya que muestra exposiciones basadas en diferentes hipótesis basadas en un hecho determinado. Así mismo, se considero como deductivo debido a que se establecerán objetivos específicos con la intención de reducir la complejidad que puede llegar a tener un objeto de estudio analizado [30].

4.1 TÉCNICAS:

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, en donde Hernández y Mendoza [30] señala que esta técnica se basa en la exposición de cuestionamientos que llega a esperar obtener información de alta calidad, acerca de un hecho específico para un estudio.

4.2 INSTRUMENTO:

Los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios, y aplicados a los mayores de edad atendidos en el tópico de enfermería; para la primera variable que señala “Calidad de atención de enfermería” estuvo conformado por un total de 15 preguntas; dividida en tres dimensiones las cuales son dimensión humana que tiene consigo fundamentalmente reconocer e identificar el trato del profesional de enfermería , dimensión técnica que es la que señala la parte procedimental y la dimensión del entorno donde se describe tener en cuenta los alrededores de donde se realiza la atención como son el ambiente; mientras que la variable “Satisfacción del usuario” que fue aplicada a la misma población que son los mayores de edad atendidos en el tópico de enfermería del centro de salud aguas verdes consta de un total de 25 preguntas, cuya escala fue la ordinal, de tipo Likert, contando con un total de 5 preguntas para cada una de las dimensiones de estudio, cuyas dimensiones son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, Hernández y Mendoza [30] señala que el cuestionario es comprendido como diferentes cuestionarios ordenados de forma sistemática, con la intención de exponer la obtención de datos para responder a objetivos específicos planteados. Validación y confiabilidad del instrumento

5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

5.1VALIDEZ

La validez es definida por Hernández y Mendoza [30] como aquel medio por el que se podrá evidenciar la calidad de las preguntas o cuestionario de recolección de información planteada. Para el presente caso, se evidenciará la validez por medio de la ficha técnica de instrumento, presente en el Anexo 4 Ficha técnica de instrumento, el autor referencial que se tomo como base para el desarrollo del instrumento de recolección de datos, el cual ha sido utilizado es de la Universidad César Vallejo, Autor Br. Canchari de la Cruz, Olivia Zenaida en el caso del primer cuestionario que es acerca de la calidad de atención y en el caso del cuestionario de satisfacción del usuario es de la Universidad César Vallejo, Autor Br. Quispe Garay, Geraldine Karen.

5.2 CONFIABILIDAD

Hernández y Mendoza [30] señala que la confiabilidad queda expuesta como aquella demostración estadística de la fiabilidad de los datos recolectados mediante un determinado instrumento de recolección de datos cuantitativo.

A consecuencia de haber aplicado una prueba piloto a un total de 10 personas, se contó con un valor de alfa de Cronbach superior a 0.70, en donde se pudo determinar la existencia de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, analizadas las variables de forma independiente o de forma conjunta.

6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

De forma inicial, se tuvo que desarrollar el proyecto de investigación, con la finalidad de poder ofrecer un sustento teórico coherente en la investigación, tomando como referencia al estudio de las variables de estudio. Así mismo, se tuvo que mantener contacto y coordinación con el Centro de Salud Aguas Verdes, por la aplicación del instrumento de recolección de datos en sus

instalaciones, en donde la base de datos se conformo por medio del programa estadístico SPSS V 26.00, con la finalidad de procesar los datos y responder a los objetivos planteados, llegando a discutir estos mismos, Asimismo, se generaron tablas y figuras para una mejor interpretación de la información, y de esta forma se analizó los datos.

7. MÉTODO DE ANÁLISIS

Una vez agrupada la información se elaboro una matriz de datos describiendo en ella las dimensiones, indicadores e ítems, reflejando así en cada una de las preguntas los valores cuantitativos que correspondió según el cuestionario. Posteriormente se inicio el procesamiento de la información mediante las técnicas y métodos correspondientes, pues al tratarse de un estudio correlacional se empleo el método estadístico Chi- cuadrado de Pearson con el 95% de confiabilidad, además durante todo el proceso fue necesario el uso del programa computacional Software Microsoft Excel 2016 y el software SPSS versión 22 para la contratación de hipótesis así mismo para la correlación se utilizo la prueba de Spearman.

8. CONSIDERACIONES ÉTICAS

En cuanto a las consideraciones éticas, se contarán con las siguientes exposiciones:

No maleficencia: La investigación no afecto en ninguna forma la calidad de vida de las personas mayores de edad atendidas en el centro de salud de aguas verdes, sino que esta busco generar un conocimiento basado en el análisis y en el estudio.

Justicia: Se conto con la consideración justa de la selección de los participantes teniendo en cuenta todos los grupos etarios que se encuentran después de la mayoría de edad, sin contar con afectar la equidad en cuanto a la aplicación del instrumento de estudio.

Autonomía: Todos los participantes contaron con la posibilidad de comportarse de forma autónoma e independiente, teniendo su propio criterio al momento de la resolución de las preguntas en este vaso de ambos cuestionarios.

Beneficencia: La investigación pudo emplearse con la intención de encontrar una solución hacia un problema, en cuanto a un uso práctico de ideas de esta manera se encontró si la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción es viable o no.

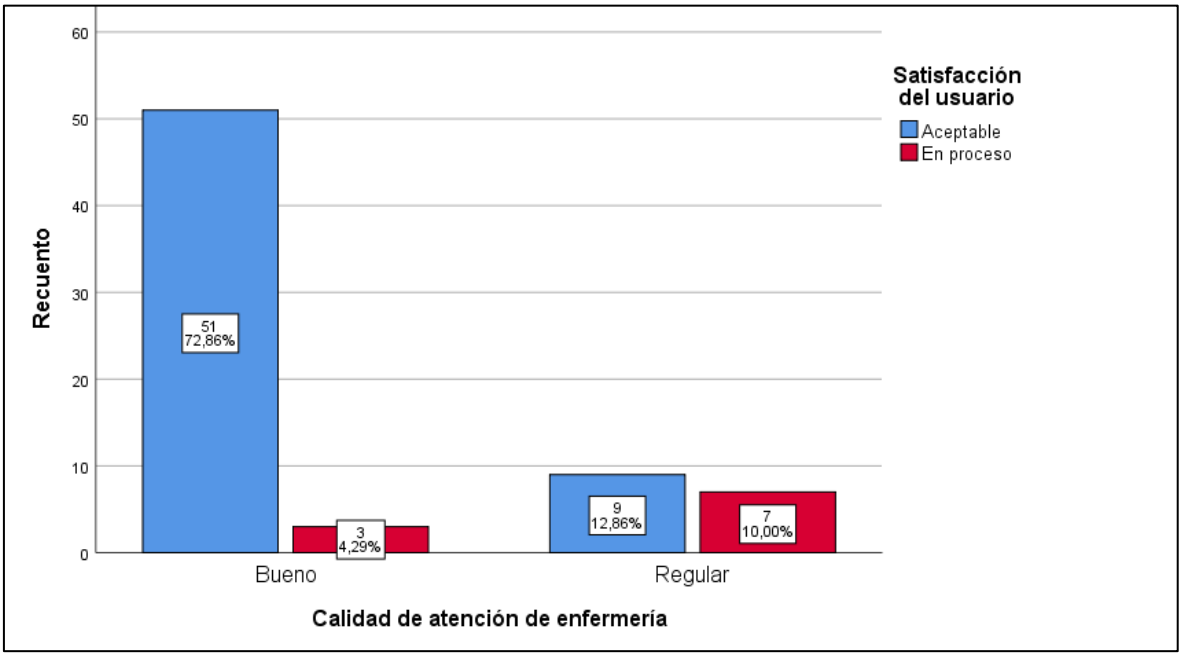
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 1.: Calidad de atención en enfermería y satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario		
			Aceptable	En proceso	Total
Calidad de atención de enfermería	Bueno	Recuento	51	3	54
		% del total	72,9%	4,3%	77,1%
	Regular	Recuento	9	7	16
		% del total	12,9%	10,0%	22,9%
Total		Recuento	60	10	70
		% del total	85,7%	14,3%	100,0%

Gráfico 1: Calidad de atención en enfermería y satisfacción del usuario.



Fuente: *Instrumento aplicado a usuarios del centro de salud Aguas Verdes, Tumbes 2022.*

Se observa en la tabla 1, que de los 70 (100%) usuarios encuestados, 54 (77.1%) clasifico como “Buena” a la calidad de atención brindada por el servicio de enfermería, del mismo modo, se pudo observar que 51 encuestados (72.9%) tuvo un nivel de satisfacción “Aceptable” y 3 encuestados (4.3%) un nivel de satisfacción “En proceso”.

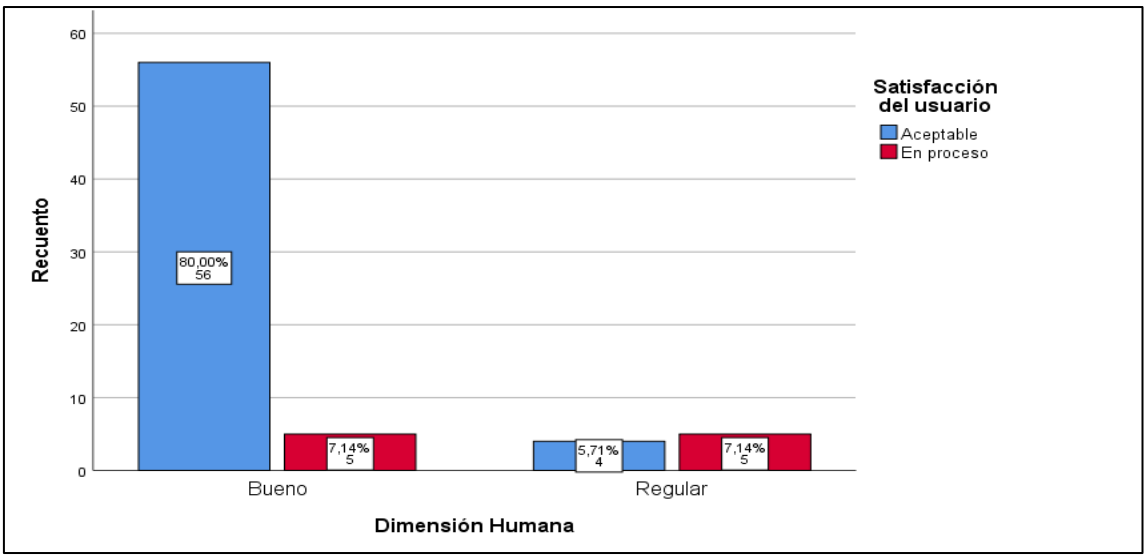
Por otra parte, los 16 (22.9%) de los encuestados restantes clasificado como “Regular a la calidad de atención”, siendo así que en esta categoría 9 (12.9%) encuestados presentaron un nivel de satisfacción “Aceptable” y 7 (10 %) “En proceso” respectivamente.

Del mismo modo, al analizar las dimensiones se evidenció:

Tabla 2. Dimensión humana y la variable satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario		
			Aceptable	En proceso	Total
Dimensión Humana	Bueno	Recuento	56	5	61
		% del total	80,0%	7,1%	87,1%
	Regular	Recuento	4	5	9
		% del total	5,7%	7,1%	12,9%
Total		Recuento	60	10	70
		% del total	85,7%	14,3%	100,0%

Gráfico 2: Dimensión humana y la variable satisfacción del usuario



Fuente: *Instrumento aplicado a usuarios del centro de salud Aguas Verdes, Tumbes 2022.*

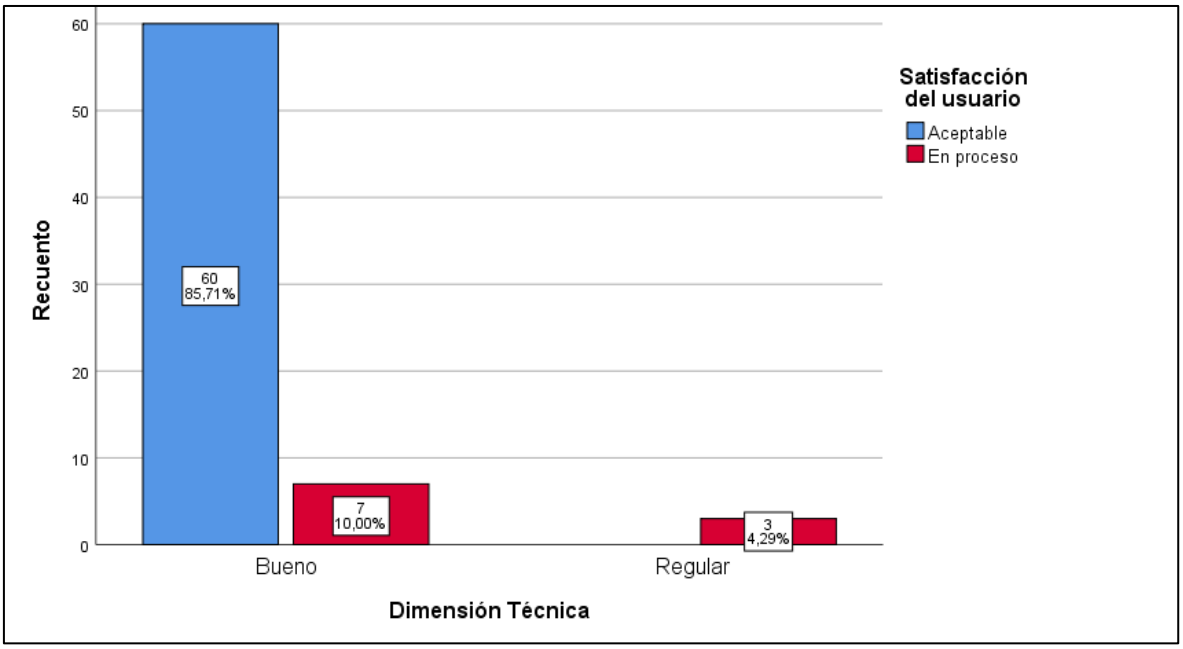
Se observa en la tabla 2, que de los 70 (100%) usuarios que participaron en el estudio, 61 (87.1%) clasifico a la dimensión humana como “Buena”, teniendo en cuenta que 56 (80%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Aceptable” y 5 (7.1%) manifestaron sentirse “En proceso”.

Del mismo modo, 9 (12.9%) de los encuestados clasifico como “Regular” la dimensión humana, considerando que 4 (5.7%) evidenciaron sentir un nivel de satisfacción “Aceptable” y 5 (7.1%) “En proceso”.

Tabla 3. Dimensión Técnica y la variable satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario		
			Aceptable	En proceso	Total
Dimensión Técnica	Bueno	Recuento	60	7	67
		% del total	85,7%	10,0%	95,7%
	Regular	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	4,3%	4,3%
Total		Recuento	60	10	70
		% del total	85,7%	14,3%	100,0%

Gráfico 3: Dimensión Técnica y la variable satisfacción del usuario.



Fuente: *Instrumento aplicado a usuarios del centro de salud Aguas Verdes, Tumbes 2022.*

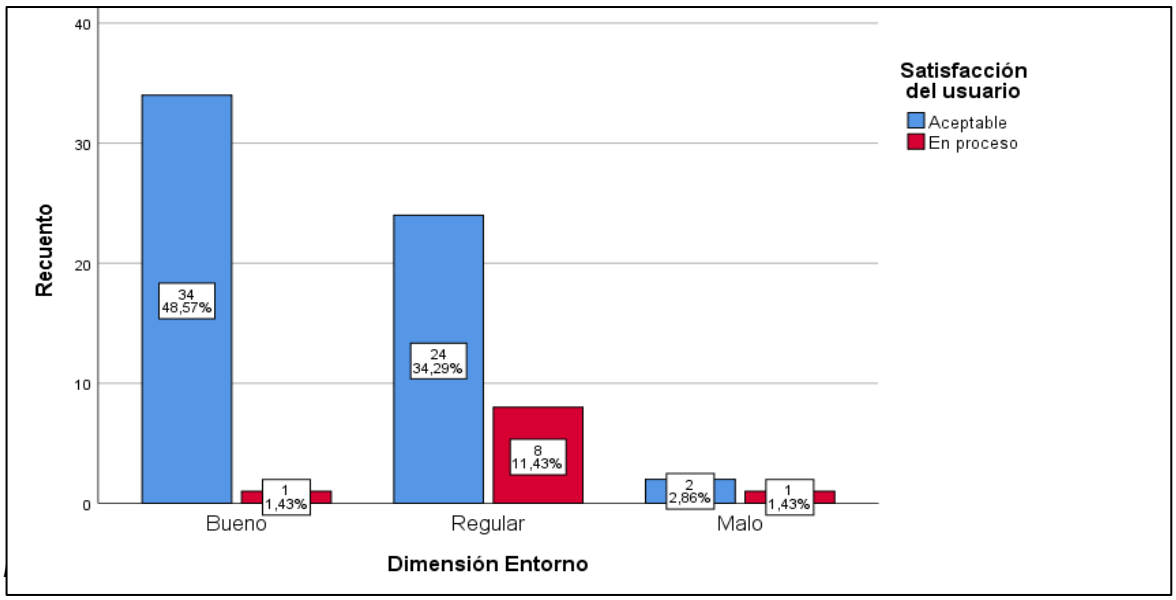
Se observa en la tabla 3, que de los 70 (100%) usuarios que participaron en el estudio, 67 (95.7%) clasifico a la dimensión técnica como “Buena”, teniendo en cuenta que 60 (85.7%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Aceptable” y 7 (10%) manifestaron sentirse “En proceso”.

Del mismo modo, 3 (4.3%) de los encuestados clasifico como “Regular” la dimensión técnica, considerando que los 3 manifestaron sentir un nivel de satisfacción “En proceso”.

Tabla 4: Dimensión entorno y la variable satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario		
			Aceptable	En proceso	Total
Dimensión Entorno	Bueno	Recuento	34	1	35
		% del total	48,6%	1,4%	50,0%
	Regular	Recuento	24	8	32
		% del total	34,3%	11,4%	45,7%
	Malo	Recuento	2	1	3
		% del total	2,9%	1,4%	4,3%
Total		Recuento	60	10	70
		% del total	85,7%	14,3%	100,0%

Gráfico 4: Dimensión entorno y la variable satisfacción del usuario.



Se observa en la tabla 4, que de los 70 (100%) usuarios que participaron en el estudio, 35 (50%) clasifico a la dimensión entorno como “Buena”, teniendo en cuenta que 34 (48.6%) manifestaron tener un nivel de satisfacción “Aceptable” y 1 (1.4%) manifestaron sentirse “En proceso”.

Del mismo modo, 32 (45.7%) de los encuestados clasifico como “Regular” la dimensión entorno, considerando que los 24 (34.3%) manifestaron sentir un nivel de satisfacción “Aceptable” y 8 (11.4%) “En proceso”.

Finalmente, se evidenció que 3 (4.3%) clasifico a esta dimensión como “Malo”, dentro de los mismos 2 (2.9%) manifestó un nivel de satisfacción “Aceptable” y 1 (1.4%) “En proceso”.

Tabla 5. Correlación entre las variables calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,705[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	11,751	1	,001		
Razón de verosimilitud	12,314	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,001	,001
Asociación lineal por lineal	14,495	1	,000		
N de casos válidos	70				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,29.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: *Pruebas Chi cuadrado con software SPSS.*

Los resultados obtenidos fueron sometidos al cálculo del chi cuadrado de Pearson (x^2), mismo que determina el nivel de asociación y correlación entre las variables de investigación.

Es necesario enfatizar que un valor cercano a cero (0) señala una relación nula, caso contrario de aquellos valores próximos a la uno (1) que determinan una relación alta.

De acuerdo con la tabla 5, al relacionar ambas variables de investigación, calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario, se obtuvo un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 14,705) y un nivel de significancia de (P = 0,000), estos valores señalan que la hipótesis alternativa (H_1) se acepta y la hipótesis nula (H_0) se rechaza, debido a que las variables en estudio presentan una relación estadísticamente significativa.

Tabla 6. Correlación entre la dimensión humana y la variable satisfacción del usuario.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,366[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	10,758	1	,001		
Razón de verosimilitud	10,458	1	,001		
Prueba exacta de Fisher				,002	,002
Asociación lineal por lineal	14,160	1	,000		
N de casos válidos	70				

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,29.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: *Pruebas Chi cuadrado con software SPSS.*

De acuerdo con la tabla 6, al relacionar la dimensión humana con la variable satisfacción del usuario, se obtuvo un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 14,366) y un nivel de significancia de (P = 0,000). Estos resultados evidencian una relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana, de la variable calidad de atención, y la variable satisfacción del usuario que acude al centro de salud Aguas Verdes.

Tabla 7. Correlación entre la dimensión técnica y la variable satisfacción del

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,806[a]	1	,000		
Corrección de continuidad[b]	12,204	1	,000		
Razón de verosimilitud	12,552	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,002	,002
Asociación lineal por lineal	18,537	1	,000		
N de casos válidos	70				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

Fuente: *Pruebas Chi cuadrado con software SPSS.*

De acuerdo con la tabla 7, al relacionar la dimensión técnica con la variable satisfacción del usuario, se obtuvo un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 18,806) y un nivel de significancia de (P = 0,000). Estos resultados evidencian una relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnica, de la variable calidad de atención, y la variable satisfacción del usuario que acude al centro de salud Aguas Verdes.

Tabla 8. Correlación entre la dimensión entorno y la variable satisfacción del usuario.

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,622[a]	2	,022
Razón de verosimilitud	8,526	2	,014
Asociación lineal por lineal	7,198	1	,007
N de casos válidos	70		

a. 3 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,43.

Fuente: *Pruebas Chi cuadrado con software SPSS.*

De acuerdo con la tabla 8, al relacionar la dimensión entorno con la variable satisfacción del usuario, se obtuvo un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 7,622) y un nivel de significancia de (P = 0,000). Estos resultados evidencian una relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno, de la variable calidad de atención, y la variable satisfacción del usuario que acude al centro de salud Aguas Verdes.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a los datos obtenidos en la investigación, al determinar el nivel de la calidad de atención de enfermería en relación con el nivel de satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud “Aguas Verdes”, podemos observar en la tabla 5, que al relacionar ambas variables de investigación, calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario, se obtuvo un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 14,705) y un nivel de significancia de (P = 0,000), estos valores señalan las variables en estudio presentan una relación estadísticamente significativa. Así mismo, estos resultados indican que los usuarios consideran que la atención brindada por el servicio de Enfermería es “Aceptable”, y que influye de manera positiva sobre su nivel de satisfacción, esto principalmente se explica por el buen trato que imparte el personal de enfermería en el usuario, así mismo, cabe destacar que todas sus dimensiones poseen altos calificativos, los cuales generan mayor confianza y aceptación por parte de los usuarios que son atendidos en el Centro de Salud de Aguas Verdes.

A nivel de la tabla 1, los resultados difieren de los alcanzados por Méndez, en una investigación basada en la Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de hospitalización de la clínica San José, Lima 2020 donde el 66.7% se encontró satisfechos, mientras el 33.3% se mostró un poco satisfecho, además, referente a la dimensión humana, técnico-científico y la dimensión entorno, el 82.2%, 80% y 60%, se mostró satisfecho respectivamente. Se concluyó que los usuarios se mostraron satisfechos respecto a la atención brindada por los enfermeros, no obstante, existe un reducido grupo que se mostró insatisfechos. [31].

Al contrastar estos resultados con otras investigaciones, encontramos concordancia con los propuestos por Carrasco y Aurea[4], dado que sus resultados reflejaron que el 46% percibió un nivel eficiente respecto a la calidad de cuidado, seguido de un 46% que lo valoró como nivel medio. Respecto a la satisfacción d ellos usuarios, el 42% se mostró satisfechos y tan solo el 10%

indicó haber estado insatisfecho. Se concluyó que, si existió una relación significativa sobre las variables, debido a que se obtuvo un p valor inferior a 0.005

Del mismo modo, el estudio que presento Torres[9], quien señalo que sus resultados reflejaron que el 42.9% califico con un nivel medio la calidad de atención, mientras el 30% señaló que la misma se hallaba en nivel deficiente y el 27.1% sostuvo que si existía un buen nivel de calidad de atención. De igual manera, el 38.6% que el nivel de satisfacción fue bajo, el 40% califico el nivel de satisfacción con un nivel regular y tan solo el 21.4% se mostró altamente satisfecho. Se concluyó que, si existió una relación directa entre ambas variables, por lo mismo que se obtuvo un valor de correlación equivalente al 0.700.

Al relacionar las dimensiones de la calidad de atención en enfermería y la variable satisfacción del usuario, podemos evidenciar en la tabla 6, que la dimensión humana, obtuvo un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 14,366) y un nivel de significancia de (P = 0,000). Del mismo modo en la tabla 7, se observa un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 18,806) y un nivel de significancia de (P = 0,000) al relacionar la variable con la dimensión técnica, y finalmente en la tabla 8, se evidencia un valor del chi cuadrado de Pearson (x^2 = 7,622) y un nivel de significancia de (P = 0,000) al relacionarla con la dimensión entorno. En los 3 casos de acuerdo a los valores obtenidos se logra contrastar que, si existe una relación estadísticamente significativa dado que en las 3 dimensiones (humana, técnica y entorno), un alto porcentaje de los usuarios las categorizaron como “Buena” y esto repercutió positivamente sobre su nivel de satisfacción. Esto es explicado dado que los usuarios tienden a evaluar la calidad de servicio sobre la base de lo percibido durante el proceso de prestación del mismo.

Cabe destacar, que las dimensiones técnica y entorno, si bien presentan un adecuado nivel de satisfacción, no son tan altos como la dimensión humana, estos resultados, se pueden explicar ya que los usuarios presentan dificultades

al evaluar las competencias técnicas y de entorno, así como el resultado inmediato del tratamiento, ante la falta de habilidad para evaluar ambas dimensiones, los usuarios eligen otras formas para medir los atributos de la calidad asociados con el proceso de cómo se presta o lleva a cabo la atención, los cuales son atributos de la dimensión humana.

Los datos encontrados se relacionan con los de Méndez [2], quienes demostrado que el 66.7% de los usuarios se encontró satisfecho, mientras el 33.3% se mostró un poco satisfecho, además, referente a la dimensión humana, técnico-científico y la dimensión entorno, el 82.2%, 80% y 60%, se mostró satisfecho respectivamente. Se concluyó que los usuarios se mostraron satisfechos respecto a la atención brindada por los enfermeros, no obstante, existe un reducido grupo que se mostró insatisfechos, en cuanto manifestaron que no fueron atendidos de forma correcta, los tiempos de atención no eran los adecuados y tampoco los procedimientos [2].

VI. CONCLUSIONES

Los datos obtenidos del presente estudio de investigación, permitieron concluir:

Se aprueba la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula dado que, se alcanzó un valor de 14,705 en el chi cuadrado de Pearson y un nivel de significancia de (0,000), mismo que se traduce como que si existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción en el usuario atendido en el Centro de Salud “Aguas Verdes”.

Se evidenció que la dimensión humana de la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, presentan una relación estadísticamente significativa, dado que evidenciaron un valor de chi cuadrado de Pearson (x^2 = 14,366) y un nivel de significancia de (P = 0,000).

Se evidenció que la dimensión técnica de la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, presentan una relación estadísticamente significativa, dado que evidenciaron un valor de chi cuadrado de Pearson (x^2 = 18,806) y un nivel de significancia de (P = 0,000).

Se evidenció que la dimensión entorno de la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, presentan una relación estadísticamente significativa, dado que evidenciaron un valor de chi cuadrado de Pearson (x^2 = 7,622) y un nivel de significancia de (P = 0,000).

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda desarrollar programas para mejorar la Calidad de Atención, en el servicio de enfermería del Centro de Salud de Aguas Verdes. Estos programas deben abordar las la dimensión técnica y humana, pero de forma primordial la dimensión de entorno, dado que a sido la que mayor parte de los encuestado la clasifican como Regular, de esta manera se conseguirá mejorar la calidez y calidad de la atención propendiendo en mayor satisfacción del usuario.

Elaborar un plan de capacitación en temas de calidad de servicio para los enfermeros que laboran en el Centro de Salud Aguas Verdes, teniendo como referencia los resultados obtenidos en la presente investigación. Este plan de capacitación deberá ponerse en práctica de manera constante, a fin de seguir garantizando los altos niveles de satisfacción por parte del usuario y brindarle al mismo un buen servicio dentro de los aspectos actitudinales, procedimentales y cognoscitivos.

Que se sigan realizando estudios de investigación a futuro, enfocados a evaluar el grado de satisfacción de usuarios, en base a calidad del servicio brindado por el área de enfermería del Centro de Salud Aguas Verdes, a fin de conocer las expectativas del usuario, de esta manera, se garantiza el cambio hacia la mejora constante, con el objetivo de ofrecer un servicio excelente a los usuarios, tomando en cuenta la encuesta aplicada en la investigación.

La determinación de la presente investigación fue principalmente la de conocer cómo es que el usuario o paciente externo que recibe medicina física y rehabilitación recibe la calidad de atención para poder satisfacer sus necesidades, es por ello que sería bueno a medida de recomendación exhortar a las universidades a incurrir medidas para el estudiante que puedan ponerlas en práctica al momento de su elaboración de investigación dentro de alguna institución de salud, proporcionándoles importantes factores de mejora institucional que involucre al personal asistencial como administrativo a tomar decisiones sobre las prioridades que deben prevalecer según los recursos que estén disponibles, y se mantenga asi una mejor visión sobre la calidad y atención entre todos.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Agip L, Chamorro C. Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019 [Internet]. Universidad Privada Norbert Wiener; 2020.
   Disponible en:
   http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3974

2. Aiken L, Sloane D, Ball J, Bruyneel L, Rafferty A, Griffiths P. Patient satisfaction with hospital care and nurses in England: an observational study. J BMJ Open [Internet]. 2018;8(1):1–8.
   Disponible en:
   https://bmjopen.bmj.com/content/8/1/e019189.abstract

3. Asnawi A, Awang Z, Afthanorhan A, Mohamad M, Karim F. The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. J Manag Sci Lett [Internet]. 2019;9(1):911–20.
   Disponible en:
   http://growingscience.com/beta/msl/3125-the-influence-of-hospital-image-and-service-quality-on-patients-satisfaction-and-loyalty.html

4. Carrasco A, Chipana F. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en tiempos de COVID-19 en la Clínica Cirlap, Lima – 2021 [Internet]. Universidad Roosevelt; 2021.
   Disponible en:
   http://50.18.8.108/handle/ROOSEVELT/633

5. Castillo P, Coronado M. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería al niño menor de 5 años - Centro De

Salud Toribia Castro - Lambayeque 2017 [Internet]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
Disponible en:
https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1322

6. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 1a ed. Education MGH, editor. Vol. 1. Ciudad de México; 2018. 714 p.
Disponible en:
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjCxfWQ1a30AhXCFbkGHS2hCL0QFnoECAQQAQ&url=http%3A%2F%2Fwww.biblioteca.cij.gob.mx%2FArchivos%2FMateriales_de_consulta%2FDrogas_de_Abuso%2FArticulos%2FSampieriLasRutas.p

7. Hussein A. The Role Of Internal Auditing And Internal Control System On The Financial Performance Quality In Banking Sector. Rev la Univ del Zulia [Internet]. 2018;34(86):3045–56.
Disponible en:
https://produccioncientificaluz.org/index.php/opcion/article/view/27373#:~:text=The results of the empirical,accounting fraud in banking sector.

8. Jebur A. Review on Development of the Internal Control System. Rev J Account Res Bus Financ Manag [Internet]. 2021;2(1):1–12.
Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/350530437_Review_on_Development_of_the_Internal_Control_System

9. Kahlenberg C, Nwachukwu B, McLawhorn A, Cross M, Cornell C, Padgett D. Patient Satisfaction After Total Knee Replacement: A Systematic Review. HSS J [Internet]. 2018;14(1):192–201.
Disponible en:
https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1007/s11420-018-9614-8

10. Karaca A, Durna Z. Patient satisfaction with the quality of nursing care. Rev Nurs Open [Internet]. 2019;6(2):535–45.
Disponible en:
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6419107/

11. Khaki S, Simin E, Mashouf S. Nursing cares quality in nurses. Scientific. J Nursing, Midwifery Paramed Fac [Internet]. 2018;3(4):1–14.
Disponible en:
https://sjnmp.muk.ac.ir/browse.php?a_id=139&sid=1&slc_lang=en

12. Lamé G, Dixon M. Using clinical simulation to study how to improve quality and safety in healthcare. J Open access [Internet]. 2018;6(1):87–94.
Disponible en:
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7056349/

13. León E. Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud № 1 de la ciudad de Ibarra [Internet]. Universidad Estatal de Milagro; 2020.
Disponible en:
http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5406

14. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Ali S. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. Rev Environ Res Public Heal [Internet]. 2019;1(16):1–16.
Disponible en:
https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31505840/

15. Mendez L. Satisfacción del usuario sobre la atención de enfermería en el control de CRED del Centro de salud Moyopampa Chosica – 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021.
Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72224

16. Mouly R, Angiating G. A Study on Service Quality and Customer Satisfaction in Nigerian Healthcare Sector. Rev Ind Distrib Bus [Internet]. 2018;9(12):7–1
Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/330022486_A_Study_on_Service_Quality_and_Customer_Satisfaction_in_Nigerian_Healthcare_Sector

17. Mugi B, Jagongo D. Effect Of Internal Control Systems On Financial Performance Of Public Institutions Of Higher Learning In Nairobi City County, Kenya. Rev Int Acad J Hum Resour Bus Adm [Internet]. 2018;3(2):273–87.
Disponible en:
https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i2_273_287.pdf

18. Olaya M. Percepción de calidad del servicio de enfermería por gestantes con placenta previa en centro de salud cisne 2 periodo 2018 [Internet]. Universidad de Guayaquil; 2019.
Disponible en:
http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42991

19. Olivia C. Calidad Del Cuidado Que Brinda La Enfermera En El Servicio De Emergencia Desde La Perspectiva Del Usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Peru 2017 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2017.
Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5979

20. Qasim R, Al R, Bany K. Patients' satisfaction of health service quality in public hospitals: A PubHosQual análisis. Rev Contents List available GrowingScienc [Internet]. 2019;1(3):12–9.
Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/338911068_Patients'_satisfaction_of_health_service_quality_in_public_hospitals_A_PubHosQual_analysis

21. Quispe G. Satisfacción de los usuarios externos que se atienden en un Centro de Salud- San Juan de Miraflores- 2021 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021.
Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71496/Quispe_GGK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Ramaswamy A, Yu M, Drangsholt S, Eric N, Culligan P, Schlegel P, et al. Patient Satisfaction With Telemedicine During the COVID-19 Pandemic: Retrospective Cohort Study. J Med internet Res [Internet]. 2020;22(9):1–9.
Disponible en:
https://www.jmir.org/2020/9/e20786/

23. Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L. y Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluacion de la calidad de servicio en una empresa. Rev Científica la Univ Cienfuegos [Internet]. 2020;12(2):417–23.
Disponible en:
http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf

24. Renuka D, Hajamohideen M. A Study on Quality of Work Life among Nurses Working In Private Hospitals an Thanjavur, Tamilnadu. J Bus Manag [Internet]. 2018;20(4):61–3.
Disponible en:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56830901/H2004026163-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1645118194&Signature=SwUL9i3cV9imQmPU6gjjtralbcSFRCldv66ctfXoEopXZpsLgWFLunLyh5GrbFBeQBwoQ-He34cG7u3-MaILc3qjXboM4ZE1bUoJQRC2KE25xbFBXt2Sxf3szlTeUA6JSoz8W0xT

CpJf5bUkZr78bncVbo62I~Jwx7kBcnWLUfo~Wi30L4~ZwFgrCO1GNwGZjX9Shj-1k39WzhpcUlRiHZevMBS~B7yR1yp~AQ8JcF1ksSfvRi-yM-H6mqj8JdVm9b6-iZvOt1iDn6vSNDWW49SYPUQNeglSYacuSfzz088~Z8q1cly-~NIzsUmw9D-qoMWVxUC6sEhtkQhxotx7DA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

25. Sandoval J. Calidad de la atención y su incidencia en la satisfacción del usuario de los servicios de Emergencia del Hospital II EsSalud, Tumbes, 2018 [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes; 2019.
Disponible en:
http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/1708

26. Sandoval P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención de los enfermeros del servicio de medicina del hospital regional ii-2-Tumbes 2018 [Internet]. Universidad Alas Peruana; 2018.
Disponible en:
https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/3484

27. Santry H, Strassels S, Ingraham A, Oslock W, Ricci K, Paredes A, et al. Identifying the fundamental structures and processes of care contributing to emergency general surgery quality using a mixed-methods Donabedian approach. J BMC Med Res Methodol [Internet]. 2020;20(1):1–19.
Disponible en:
https://bmcmedresmethodol.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12874-020-01096-7

28. Suarez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchudia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cuba Investig Biomédicas [Internet]. 2019;38(2):153–69.
Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153

29. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco–2021 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
Disponible en:
http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168

30. Tossaint R, Versluis A, Chavannes N, Talboom E, Kasteleyn M. The Challenge of Integrating eHealth Into Health Care:Systematic Literature Review of the Donabedian Model of Structure, Process, and Outcome. J Med internet Res [Internet]. 2021;23(5):1–23.
Disponible en:
https://www.jmir.org/2021/5/e27180/

31. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco–2021 [Internet]. Universidad Autónoma de Ica; 2021.
Disponible en:
http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168

32. Tossaint R, Versluis A, Chavannes N, Talboom E, Kasteleyn M. The Challenge of Integrating eHealth Into Health Care:Systematic Literature Review of the Donabedian Model of Structure, Process, and Outcome. J Med internet Res [Internet]. 2021;23(5):1–23.
Disponible en:
https://www.jmir.org/2021/5/e27180/

IX. ANEXOS

ANEXO 1

"MATRIZ DE CONSISTENCIA"

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**Variable independiente**	**Tipo de investigación** Tipo básica **Nivel de investigación:** Nivel relacional **Diseño de la investigación:** Diseño no experimental / correlacional / transversal **Población y muestra** **Población:** 79 usuarios **Muestra:** 79 usuarios Tipo de muestra no probabilística Muestreo intencional **Técnica de**
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022?	Determinar la relación entre la calidad de los cuidados de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022	Existe relación significativa entre la calidad de los cuidados de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022	Calidad de los cuidados de atención de enfermería	
Problemas específicos	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	**Dimensiones**	
- ¿Cuál es la relación entre la "Dimensión humana" de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario	- Identificar la relación entre la "Dimensión humana" de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario	- Existe relación significativa entre la "Dimensión humana" de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción	Dimensión humana Dimensión técnica Dimensión entorno **Variable dependiente** Satisfacción del usuario **Dimensiones**	

atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, ¿2022? - ¿Cuál es la relación entre la “Dimensión técnica” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, ¿2022? - ¿Cuál es la relación entre la “Dimensión entorno” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, ¿2022?	atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022 - Identificar la relación entre la “Dimensión técnica” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022 - Identificar la relación entre la “Dimensión entorno” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022	del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022 - Existe relación significativa entre la “Dimensión técnica” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022 - Existe relación significativa entre la “Dimensión entorno” de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Aspectos tangibles	**recolección de datos** Encuesta **Instrumento** Cuestionario

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD AGUAS VERDES, TUMBES, 2022

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022, cuya encuesta será aplicada por la investigadora a los usuarios atendidos en el tópico de enfermería en los meses de agosto y setiembre del presente año, luego dichas encuestas serán procesar para poder llegar a los resultados, así mismo indicar que debe señalar el número de acuerdo al puntaje que indica por cada ítems.

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

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
	Dimensión humana					
1	La enfermera lo saluda al ingresar					
2	La enfermera cuando lo atiende cuenta con la disposición de escuchar al paciente					
3	La enfermera intenta mantener una relación de confianza con el usuario					
4	El trato de la enfermera le limita a expresar sus temores, dudas o preocupaciones					
5	La enfermera respeta sus costumbres y creencias religiosas relacionadas con la salud y la enfermedad					
	Dimensión técnica					
6	La enfermera(o) le brinda educación, orientación y explicación sobre el proceso de su enfermedad y los cuidados que debe realizar					
7	La enfermera(o) le administra sus tratamientos de manera adecuada y a tiempo					
8	La enfermera(o) solicita su colaboración al momento que va a realizar un procedimiento					
9	La enfermera que lo atiende se lava las manos antes y después de realizar el examen físico, pruebas diagnósticas y/ o tratamiento					
10	La enfermera(o) le explica a usted sobre los medicamentos que le va a administrar					
	Dimensión entorno					
11	La enfermera se preocupa de que todos los elementos del servicio se encuentren limpios y ordenados					

12	La enfermera muestra preocupación para que el ambiente cuente con comodidad para el servicio ofrecido					
13	A la enfermera le preocupa que el ambiente en donde se ofrece el servicio se encuentre bien ventilado					
14	Si hay mucho ruido en el ambiente, la enfermera se preocupa por disminuir el ruido					
15	Durante su estancia en el centro de salud, se siente tranquilo por la atención que le brinda el personal de enfermería					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

°	Pregunta	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	En el centro de salud se provee el servicio prometido					
2	A la enfermera le interesa solucionar los problemas de los usuarios					
3	El enfermero desempeña su servicio correctamente					
4	El enfermero ofrece el servicio en el tiempo prometido					
5	El enfermero se preocupa por no cometer errores					
	Capacidad de respuesta					
6	La enfermera informa al cliente acerca de los servicios que se ofrecen en el centro de salud					
7	La enfermera intenta ofrecer su servicio de forma rápida y precisa					
8	La enfermera se encuentra a disposición de los usuarios					
9	La enfermera se encuentra preparada para responder los cuestionamientos de los usuarios					
10	La enfermera cuenta con conocimiento para realizar los procedimientos que se requieren en su servicio					
	Seguridad					
11	La enfermera inspira confianza al usuario					
12	Se siente seguro con el servicio ofrecido en el centro de salud					
13	Las enfermeras son amables					
14	Las enfermeras son corteses					
15	Las enfermeras se encuentran dispuestas a responder las dudas de los usuarios					
	Empatía					
16	La enfermera busca brindar una atención individualizada al usuario					
17	La enfermera trata a los usuarios de forma comprensiva					
18	La enfermera antepone los intereses del usuario, respecto a cualquier otro					
19	La enfermera busca comprender las necesidades del cliente					
20	La enfermera cumple con el horario de atención					
	Aspectos tangibles					
21	Se cuenta con equipos modernos en el centro de salud					
22	El centro de salud cuenta con instalaciones físicas de alta calidad					
23	Las enfermeras cuentan con una apariencia pulcra					
24	El centro de salud cuenta con equipos con alta tecnología					
25	El centro de salud cuenta con equipamiento nuevo					

ANEXO 3

ESCALA DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Niveles	PUNTAJE GENERAL	PUNTAJE POR DIMENSIÓN		
		Humana	Técnica	Entorno
Bueno	57 – 75	19 – 25	19 – 25	19 – 25
Regular	36 – 56	12 – 18	12 – 18	12 – 18
Malo	15 – 35	5 – 11	5 – 12	5 – 12

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Niveles	PUNTAJE GENERAL	PUNTAJE POR DIMENSIÓN		
		Humana	Técnica	Entorno
Aceptable	Mayor a 60% (Mayor a 75 puntos)	Mayor a 60% (Mayor a 15 puntos)	Mayor a 60% (Mayor a 15 puntos)	Mayor a 60% (Mayor a 15 puntos)
En proceso	40 – 60% (Entre 50 y 75 puntos)	40 – 60% (Entre 10 y 15 puntos)	40 – 60% (Entre 10 y 15 puntos)	40 – 60% (Entre 10 y 15 puntos)
No aceptable	Menor a 40% (Menor a 50 puntos)	Menor a 40% (Menor a 10 puntos)	Menor a 40% (Menor a 10 puntos)	Menor a 40% (Menor a 10 puntos)

ANEXO 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante la firma de este documento, doy mi consentimiento para participar en el trabajo de investigación titulado Calidad de los cuidados de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022, desarrollado por la investigadora: Carla Irene Córdova Barrios, bachiller de la Escuela de la Universidad Nacional de Tumbes.

Además, doy fe que estoy participando de manera voluntaria, confidencial y que se me brindo la suficiente información.

Número del investigador mencionado, 949446821.

FECHA: _____

_____	_____
Firma del Participante	Firma del Investigador
DNI:	DNI

ANEXO 5

BASE DE DATOS DE PRUEBA PILOTO

VARIABLE 1

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	
1	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	57.00
2	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	3	4	55.00
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	47.00
4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	39.00
5	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	44.00
6	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	48.00
7	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	43.00
8	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	42.00
9	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	41.00
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	45.00
Varianzas	0.81	0.69	0.20	0.29	0.36	0.65	0.41	1.16	0.40	0.60	0.40	0.80	0.69	0.25	0.36	31.09

K (Número de ítems)	20.000
Vi varianza por ítem	8.070
Vt (varianza total)	31.090
Alfa	0.779

VARIABLE 2

N°	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	
1	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	110.00
2	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	103.00
3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	108.00
4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	68.00
5	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	82.00
6	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	83.00
7	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	77.00
8	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	2	3	2	4	3	1	2	67.00
9	2	3	2	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	2	67.00
10	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	66.00
Varianzas	0.76	1.56	0.69	0.49	1.05	0.69	0.49	1.05	0.85	1.05	1.25	1.16	0.40	0.84	0.89	0.96	0.85	1.05	1.25	1.16	0.40	0.84	0.89	0.96	0.61	281.69

K (Número de ítems)	25.000
Vi varianza por ítem	22.190
Vt (varianza total)	281.690
Alfa	0.960

AMBAS VARIABLES

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	
1	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	167.00
2	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	3	4	4	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	158.00
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	155.00
4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	107.00
5	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	126.00
6	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	131.00
7	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	120.00
8	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	1	3	3	2	3	2	4	3	1	2	109.00
9	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	2	3	2	4	4	2	4	4	3	2	3	3	4	1	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	2	108.00
10	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	2	2	3	1	3	4	3	3	2	2	3	1	3	3	111.00
Varianzas	0.81	0.69	0.20	0.29	0.36	0.65	0.41	1.16	0.40	0.60	0.40	0.80	0.69	0.25	0.36	0.76	1.56	0.69	0.49	1.05	0.69	0.49	1.05	0.85	1.05	1.25	1.16	0.40	0.84	0.89	0.96	0.85	1.05	1.25	1.16	0.40	0.84	0.89	0.96	0.61	470.36

K (Número de ítems)	40.000
Vi varianza por ítem	30.260
Vt (varianza total)	470.360
Alfa	0.960

ANEXO 6

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DE LA ENCUESTA APLICADA

ANEXO 7

INFORME DE ORIGINALIDAD

Yo, Córdova Barrios Carla Irene, bachiller en enfermería de la Escuela Académico Profesional de enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, identificada con DNI N° 71789997 con la tesis intitulada “Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario Atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022”.

Declaro bajo juramento que:

El trabajo de investigación realizado es de mi autoría.

He respetado normas internacionales de citado y referencias para la bibliografía y fuentes consultadas con fines de ilustración y comparación, respetando de esta forma la autoría.

La presente investigación no ha sido plagiada, realizada en su totalidad por mi autoría y bajo la supervisión de mi asesor.

La investigación no tiene un proceso de auto plagio, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente por mi autoría para obtener un grado académico previo.

Los datos expuestos en los resultados son reales, no hay algún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se presenten en el informe de investigación serán de gran aporte a la realidad en estudio.

De identificarse falsedad en mi declaración asumo las consecuencias que se deriven de mis actos, acatando las sanciones impuestas por la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, 2022.

Bach Córdova Barrios Carla Irene

D.N.I. 71789997

ANEXO 8

CERTIFICACION DE ASESORÍA

Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Docente asociado adscrito al Departamento Académico de enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud.

CERTIFICA

Que el proyecto de investigación denominado "Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario Atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022".

Presentada por el bachiller aspirante al Título Profesional de Licenciada en Enfermería:

Br Enf. Cordova Barrios Carla Irene.

Ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 2022.

Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Asesor de Tesis

Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario Atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022

por Carla Irene Córdova Barrios

Fecha de entrega: 06-dic-2022 07:20a.m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 1973137028
Nombre del archivo: TESIS_FINAL_BARRIOS_RV_revisada_PROFE.docx (1.02M)
Total de palabras: 11467
Total de caracteres: 64409

Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario Atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

27%	26%	2%	13%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
8	1library.co Fuente de Internet	1%

9	Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac Trabajo del estudiante	1 %
10	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
12	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	< 1 %
13	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
14	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
15	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
16	Submitted to Universidad Tecnologica de los Andes Trabajo del estudiante	< 1 %
17	br.123dok.com Fuente de Internet	< 1 %
18	Submitted to Universidad Estatal de Milagro Trabajo del estudiante	< 1 %
19	repositorio.autonomadeica.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.ual.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Trabajo del estudiante	<1 %
24	www.eneg.edu.gt Fuente de Internet	<1 %
25	Eva Rodríguez Eguizabal, María Josefa Gil de Gómez, Miguel San Sebastián, Bárbara Oliván-Blázquez et al. "Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas", Gaceta Sanitaria, 2021 Publicación	<1 %
26	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1 %
27	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %

Mg. José Miguel Silva Rodríguez

Asesor de Tesis