

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que
acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024

TESIS

Para optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTORA:

Br. Laura Danisela Adanaque Sandoval

TUMBES, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que
acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024

TESIS APROBADA EN FORMA Y ESTILO POR:

Mg. Silva Rodriguez, José Miguel

Presidente

Mg. Alemán Madrid, Edinson Alberto

Secretaria

Dra. Guevara Herbias, Bedie Olinda

Vocal

TUMBES, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que
acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024

**LAS SUSCRITAS DECLARAMOS QUE LA TESIS ES ORIGINAL EN
SU CONTENIDO Y FORMA:**

Br. Adanaque Sandoval, Laura Danisela

(autora)

Dra. Guevara Herbias, Bedie Olinda (asesora)

TUMBES, 2024

CERTIFICACIÓN DE ASESORÍA

La suscrita, Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias

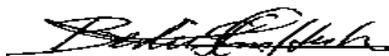
Docente nombrada adscrito al Sector Académico de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, Facultad de Ciencias de la Salud.

Certifica, que:

La tesis “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024”, presentado por la egresada en enfermería Adanaque Sandoval, Laura Danisela, aspirante al Título Profesional de Licenciada en Enfermería:

Ha sido guiado por mi persona; en vista de ello autorizo su exhibición y solicitud de registro a la Escuela Académico Profesional de Enfermería, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Nacional de Tumbes, con fines de exploración y aceptación respectiva.

Tumbes, noviembre del 2023



Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias

Asesor(a) de tesis

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, Adanaque Sandoval, Laura Danisela, bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería, identificada con DNI N°71977057; autora de la tesis titulada “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024”.

Declara bajo juramento lo siguiente:

1. La tesis propuesta es creación propia de la autora.
2. Se utilizó la norma internacional de citados y referencias para la bibliografía respetando las fuentes consultadas con el propósito de ilustrar y comparar, y respeto de esta manera lo citado por los diversos autores.
3. El proyecto no ha sido plagiado, y es realizado totalmente por la autora con la conducción y asesoramiento docente.
4. El estudio propuesto no tiene es un auto plagio; es decir, no tiene publicaciones previas ni presentado para algún certamen académico.
5. Los datos que se expondrán en los resultados serán reales, sin ningún grado de falsedad, duplicado o copia, por lo tanto, las conclusiones que se arriben en el informe serán de gran aporte a la realidad actual.

Finalmente, de detectarse falsedad en la presente declaratoria se asumirán las derivaciones de estos actos, acatando cualquier sanción impuesta por las instancias competentes de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, diciembre del 2023



Br. Laura Danisela Adanaque Sandoval

Autora

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los 30 días del mes mayo del dos mil veinticuatro, siendo las 20:00 horas, en la modalidad presencial, Ciudad Universitaria (Aula J3), se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN DECANAL 013- 2024/ UNTUMBES – FCS, Mg. José Miguel Silva Rodríguez. (Presidente), Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid. (Secretario) y Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias (Vocal), reconociendo en la misma resolución, además, a la Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias como asesora, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al centro de salud Zarumilla I- 4, Tumbes 2023", para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería, presentados por la:

Br. ADANAQUE SANDOVAL LAURA DANISELA

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Br. ADANAQUE SANDOVAL LAURA DANISELA, **APROBADO**, con calificativo: **BUENO**

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Titulos y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 20:50 horas del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 30 de mayo del 2024.

Mg. José Miguel Silva Rodríguez
DNI N°42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0232
(Presidente)

Mg. Edinson Alberto Aleman Madrid
DNI N° 40704918
ORCID N° 0000-0002-9493-655X
(Secretario)

Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
DNI N° 00214727
ORCID N° 0000-0002-5381-4679
(Vocal)

Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
DNI N° 00214727
ORCID N° 0000-0002-5381-4679
(Asesor)

cc.
Jurado (03)
Asesor
Interesado
Archivo (Decanato)
MPMO/Decano

REPORTE DE TURNITIN

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024

por Br. Laura Danisela Adanaque Sandoval



Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias

DNI: 00214027

ORCID: 0000-0002-5381-4679

Fecha de entrega: 04-jun-2024 12:01p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2395518333

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS_-_ADANAQUE_SANDOVAL.docx (1.5M)

Total de palabras: 12508

Total de caracteres: 71464

Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucss.edu.pe Fuente de Internet	3%
5	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	


Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
DNI: 00214027
ORCID: 0000-0002-5381-4679

		1 %
10	Submitted to Dewey University Trabajo del estudiante	1 %
11	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	Submitted to ucss Trabajo del estudiante	1 %
13	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
14	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to unasam Trabajo del estudiante	<1 %
17	Francisco Mercedes Infantes Gomez. "Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2017 Publicación	<1 %


 Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
 DNI: 00214027
 ORCID: 0000-0002-5381-4679

18	Marcia Domínguez Rodríguez. "Development of Smart Devices for the Detection of Metabolites of Toxic Substances and Disease-Related Enzyme Overexpression", Universitat Politecnica de Valencia, 2023 Publicación	<1 %
19	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
20	www.repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Gicela Camborda Palacios. "Improvement of the Marking and Cutting Processes in a Textile Knitwear Company", Industrial Data, 2024 Publicación	<1 %
22	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Tecnológica de los Andes Trabajo del estudiante	<1 %
24	Xiomara Milagritos Méndez-Gutiérrez, Yoni Mateo Valiente-Saldaña, Jorge Edwin Mantilla-Sevillano, Yuri Gagarín Gonzales-Rentería et al. "Transformación digital y su impacto en la gestión empresarial de empresas consultoras de talento humano", Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 2023	<1 %


 Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias
 DNI: 00214027
 ORCID: 0000-0002-5381-4679

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Dra. Bedie Olinda Guevara Herbias

DNI: 00214027

ORCID: 0000-0002-5381-4679

DEDICATORIA

A mis padres, quienes han sido mi inspiración constante y mi mayor apoyo a lo largo de este viaje académico. A ustedes les dedico este trabajo, como una muestra de gratitud por su amor incondicional y por haberme enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia.

A mi hermano, por su ánimo y motivación en los momentos más difíciles. Agradezco su presencia constante y su confianza en mí.

Que este trabajo contribuya de alguna manera al conocimiento y al bienestar de nuestra comunidad y sociedad en general. A todos los mencionados y a quienes no he mencionado, gracias por formar parte de este importante capítulo de mi vida.

La autora

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de alguna manera a la realización de esta tesis.

En primer lugar, quiero agradecer a mi Asesora Dr. Bedie Olinda Guevara Herbias por guiarme con paciencia y dedicación y a mi querido amigo, Lic. Andres Moran Saavedra, por su excelente asesoría, su apoyo incondicional y su experiencia que el día de hoy hacen posible la presentación de esta tesis.

Finalmente, quiero expresar mi gratitud a mis seres queridos por su amor, paciencia y comprensión durante este período. Su apoyo incondicional ha sido fundamental para mantenerme enfocada y motivada.

¡Gracias a todos por ser parte de este importante hito en mi vida académica!

La autora

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	xii
AGRADECIMIENTO	xiii
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	23
2.1. Bases teóricas	23
2.2. Antecedentes	28
III. MATERIAL Y METODOS	33
3.1. Enfoque y tipo de estudio	33
3.2. Diseño de investigación	33
3.3. Población, muestra y muestreo	33
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	35
3.5. Procedimiento para el recojo de información	35
3.6. Procesamiento y análisis de datos	35
3.7. Aspectos éticos	36
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Resultados	37
4.2. Discusión	42
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES	47
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
VIII. ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024.	37
Tabla 2. Calidad de atención de enfermería de los pacientes atendido en el Centro de Salud Zarumilla I – 4, Tumbes 2024.	38
Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I – 4, Tumbes 2024.	39
Tabla 4. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería de los pacientes atendido en el Centro de Salud Zarumilla I – 4.	40
Tabla 5. Dimensiones de la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I – 4.	41

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual consto de 25 preguntas para la evaluación de la calidad de atención y 13 ítems para la evaluación de la satisfacción de los usuarios. Los resultados encontrados mostraron que si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Por otro lado, el 47.0% obtuvo un nivel poco adecuado con respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería. Por último, el 53.0% obtuvo un nivel medio con respecto a la satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería. Se concluyó que, la calidad de atención y la satisfacción son dos variables que se encuentran relacionadas, por ende, se deben considerar con indicadores importantes dentro de la atención brindada a la población.

Palabras claves: Calidad, satisfacción, atención de salud.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient who attends the Zarumilla Health Center I - 4, Tumbes 2024. The methodology was a quantitative approach, of a correlational descriptive type. The instrument used was the questionnaire, which consisted of 25 questions for the evaluation of the quality of care and 13 items for the evaluation of user satisfaction. The results found showed that there is a relationship between the quality of care and patient satisfaction. On the other hand, 47.0% obtained an inadequate level regarding the quality of care of the nursing professional. Finally, 53.0% obtained a medium level regarding patient satisfaction with nursing care. It was concluded that quality of care and satisfaction are two variables that are related, therefore, they must be considered with important indicators within the care provided to the population.

Keywords: Quality, satisfaction, health care.

1. INTRODUCCIÓN

La interconexión entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente es de suma importancia. Proporcionar cuidados de enfermería de alta calidad es esencial para garantizar una atención y un tratamiento óptimos a los pacientes. Esto es especialmente significativo para el Centro de Salud Zarumilla I-4 de Tumbes (Perú), ya que pone de relieve la necesidad de que el personal de enfermería preste unos cuidados ejemplares y de que los pacientes estén satisfechos con los servicios prestados¹.

Por otro lado, se subraya que la calidad de los cuidados de enfermería trasciende la competencia técnica, involucrando la aplicación de normas y valores éticos en el ámbito profesional, lo que contribuye a una atención más completa y centrada en el paciente².

Las diversas dimensiones del entorno laboral, como las físicas, psicológicas y sociales, incluyendo la cultura organizativa, las relaciones interpersonales, la seguridad y la salud laboral, desempeñan un papel esencial en la conformación de la calidad de los cuidados de enfermería. Al mismo tiempo, la satisfacción del paciente emerge como un indicador clave que mide la convergencia entre las expectativas del paciente y la experiencia real con el producto, servicio o atención brindados. Este indicador no solo es crucial para evaluar la calidad de la asistencia sanitaria, sino que también refleja la eficacia y la excelencia en la prestación de servicios de enfermería².

Por ende, se propone este estudio con el objetivo de profundizar en la comprensión de la interrelación entre la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente en el contexto específico del Centro de Salud Zarumilla I-4 de Tumbes, proveyendo así una base sólida para mejorar los estándares de atención y fortalecer la conexión vital entre la calidad de los cuidados y la satisfacción del paciente en esta institución de salud².

La calidad de los servicios de salud es un tema que ha tomado mayor importancia en los últimos años, pues la idea no solo debe basarse en realizar

los procedimientos de forma adecuada si no de tener un estándar de calidad en los servicios que se brindan. Un factor diferenciador es que anteriormente se creía que la calidad era muy cara pero ahora se sabe que brindar servicios de calidad es mucho más rentable y reduce costos³.

Los usuarios han manifestado tener cierta insatisfacción lo cual ha sido generada por una calidad deficiente en los servicios médicos, ya que estos deben ser rápidos pero eficaces, cuando los centros médicos no cuentan con una infraestructura adecuada, equipos y personal encargado es muy probable que la atención sea muy deficiente⁴.

El personal de enfermería brinda atención independientemente de cada colaboración con todo el equipo de salud, estén o no enfermos y así mismo brindan asistencias en todas las circunstancias que se produzcan en el ámbito hospitalario⁵. Una atención de calidad requiere de métodos que permitan evaluar estrategias para prevenir, curar y apoyar con el objetivo de poder analizar la efectividad, eficiencia seguridad de los procesos médicos⁶.

Durante la etapa de la pandemia se produjo una emergencia sanitaria lo que dejó en evidencia que existe una ineficiente atención por parte de los centros de salud, esta situación agravó las condiciones laborales del personal de salud sobre todo para el personal de enfermería⁷.

A nivel internacional, la calidad en la atención ha sido considerada como una aplicación de los conocimientos científicos y tecnológicos dentro del área de salud pues la atención de calidad ha sido uno de los principales requerimientos de los pacientes quienes son los que exigen que se les brinde una atención de calidad⁸.

Por otro lado, diversas investigaciones en todo el mundo han demostrado que las bases para que se logre una atención de calidad son muy deficientes por lo que se estima que 1 de cada 8 puestos de salud no tienen servicios básicos principales que el agua potable, así mismo 1 de cada 5 puestos de salud no tiene servicios de saneamiento, mientras que 1 de cada 6 no tiene

infraestructura adecuada para el correcto lavado de manos. Todos estos datos permitieron determinar que aproximadamente el 24% de la población no recibe servicios médicos de calidad⁹.

A nivel nacional, el sistema sanitario tiene respuestas deficientes frente a diversos desafíos, pues la pandemia colocó al Perú dentro de los países con una tasa elevada de mortalidad. Por lo que se determinó que la calidad de la atención es muy deficiente y la satisfacción de los pacientes es muy baja sobre todo por los prolongados tiempos de espera y el tipo de atención que reciben en los centros de salud¹⁰.

En el área de salud, los hospitales públicos siempre han sido cuestionados debido a su deficiente infraestructura como por el servicio que se brinda lo que ha producido un rechazo por parte de la población y deja a los centros de salud públicos muy lejos de ser los adecuados¹¹.

No obstante, el Ministerio de Salud del Perú – MINSA ha reportado que aproximadamente el 27% de los usuarios están insatisfechos con los servicios médicos, sin embargo, los centros de salud público son los que presentaron un mayor rechazo por la población ya que la atención que se brinda es deficiente. Sin embargo, gran parte de la insatisfacción no se atribuye solamente a la atención por parte del personal de salud sino también a las instalaciones, logística y escasez de personal médico¹².

A nivel local, diversas investigaciones han comprobado que aproximadamente el 26% de los pacientes han indicado que la calidad de los centros de salud está en un nivel medio y el 19% mencionó que el nivel es bajo, además, el 59% estuvo insatisfecho debido a la atención que recibieron¹³.

Finalmente, en el Centro de Salud de Zarumilla I – 4, la satisfacción de los pacientes se ha visto perjudicada por el trato y es el poco acceso a la información médica, por lo que se ha querido necesario investigar estos temas para identificar que debe mejorarse dentro del establecimiento de salud¹⁴.

Los estudios revisados abordan temáticas cruciales en el ámbito de la salud, centrándose en la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente, algunos estudios carecen de una discusión más profunda sobre las limitaciones y posibles sesgos en sus metodologías. Además, es beneficioso contar con más información sobre cómo se abordan aspectos éticos y la participación de los pacientes en los estudios para así saber cómo mejorar en nuestro sistema de salud una atención brindada correctamente.

Entonces base a ello se formuló la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024?

Es importante mencionar que la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción del paciente están estrechamente vinculadas, por lo que se deben asegurar cuidados de enfermería de alta calidad es fundamental para garantizar que los pacientes reciban el mejor tratamiento y atención posible. El estudio se realizó para conocer la información de las variables al ser descriptas, para ser aplicadas en la problemática de la población en estudio.

En el Centro de Salud Zarumilla I-4 de Tumbes, resulta crucial asegurar que el personal de enfermería brinde cuidados de la máxima calidad, asegurándose de que los pacientes estén satisfechos con la atención recibida. La prestación de cuidados de enfermería de calidad implica la adhesión a normas y valores éticos, así como la ejecución de los deberes profesionales.

Esto abarca las condiciones físicas, psicológicas y sociales en las que se desarrolla el trabajo, como la cultura organizativa, las relaciones interpersonales, la seguridad en el lugar de trabajo y la salud. Por otro lado, la satisfacción del paciente se refiere al grado en que las expectativas y necesidades de un paciente son cumplidas por un producto, servicio o experiencia. Es un indicador crucial de la calidad y rendimiento, ya que refleja la satisfacción del paciente con el nivel de atención recibida.

Con la información establecida, se plantea como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024.

Por otro lado, se identificó la calidad de atención de enfermería de los pacientes atendido en el Centro de Salud Zarumilla I – 4; y, finalmente, se identificó el nivel de satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I – 4.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teóricas

Atencio¹⁵, menciona que la función del personal de enfermería va a requerir de varias responsabilidades en donde se requieren de actividades cooperación, colaboración, atención y administración de medicamentos, entre otras actividades. Este quehacer diario va a requerir de un elevado estándar y perfeccionamientos de las tareas las que deben ser de calidad y debe permitirse una correcta atención y recuperación de los pacientes.

La calidad de atención de enfermería es un componente esencial en la prestación de servicios de salud. Se refiere a la medida en que los cuidados enfermeros cumplen con estándares y criterios establecidos, abarcando aspectos técnicos, humanos y ambientales. Incluye la efectividad de las intervenciones, la empatía del personal, y la seguridad y confort proporcionados al paciente¹⁶.

La cual implica un proceso de mejora continua, que requiere la colaboración de un equipo multidisciplinario. Todos los individuos tienen derecho a recibir atención de calidad que satisfaga sus necesidades. Desde la perspectiva de los profesionales de la salud, la calidad se relaciona con un diagnóstico preciso, la elección de métodos menos incómodos, y la entrega de tratamientos y cuidados efectivos para restablecer la salud del paciente¹⁷.

Para Bautista¹⁸, el cuidado de la atención en enfermería abarca diversos aspectos fisiológicos y afectivos en donde el personal de enfermería debe mostrar un gran compromiso, profesionalismo y empatía con la persona que los cuida y atiende, por ende, los cuidados del personal de enfermería implican un cuidado mucho más humanizado.

Según lo planteado por Olivé y Isla¹⁹, el trato humanizado del personal de enfermería va a generar una alta demanda por parte de los usuarios que

asisten a los centros de salud como una necesidad en cumplimiento de sus derechos humanos.

El personal de enfermería debe poder interiorizar como una filosofía de vida la humanización de los cuidados que este brinda, por lo que no solo debe hacer énfasis e importancia en la enfermedad si no también en el paciente como persona integral mediante una relación comunicativa basada en la sensibilidad²⁰.

La ética profesional se refiere a los principios morales que guían el comportamiento y las acciones de individuos en un contexto profesional. Involucra la aplicación de estándares éticos y valores al entorno laboral y a la realización de deberes profesionales. Este enfoque ético implica no solo la comprensión y adhesión a estándares éticos específicos, sino también la integración de estos principios en la toma de decisiones en nuestro día a día. En este sentido, los profesionales buscamos mantener un comportamiento coherente con valores fundamentales, como la integridad, la honestidad y el respeto hacia los demás²¹.

Para Carrero y Medina²², la moral hace referencia a las creencias, costumbres y principios que orientan el comportamiento humano en sociedad. Está relacionada con lo que se considera correcto o incorrecto, bueno o malo, y puede variar según las normas culturales, religiosas y personales. Este conjunto de creencias y valores morales crea un código de comportamiento compartido que afecta las decisiones y acciones de las personas en el ámbito social y profesional.

El ambiente laboral se refiere a las condiciones físicas, psicológicas y sociales en las que se lleva a cabo el trabajo. Incluye factores como la cultura organizacional, las relaciones interpersonales, la seguridad y la salud en el trabajo. Entonces todos estos son aspectos fundamentales que no solo afectan el bienestar físico de los empleados, sino que también influyen en su satisfacción y compromiso laboral. Un ambiente laboral seguro y saludable no

solo cumple con requisitos legales, sino que también promueve la confianza y el sentido de pertenencia²³.

Los intereses del profesional de salud y de los pacientes se unen cuando la atención que el personal de enfermería brinda es efectiva, eficiente y aceptable para que sea aceptada por los pacientes²⁴.

Para Sifuentes²⁵, la accesibilidad y los tiempos de respuesta se basan en brindar cuidados eficaces a los pacientes de manera oportuna cuando estos lo necesitan para poder cubrir sus necesidades.

El nivel de conocimientos y las habilidades del personal se definen como el brindar cuidados a otra persona requiere poseer diversos conocimientos y poder identificar sus debilidades, fortalezas y carencias para poder suplirlas e identificar si son competentes para resolverlas²⁶.

Según lo mencionado por Sierra et al²⁷: “El personal de enfermería debe ser amable y cortés con todo el equipo de salud, así como también en los tiempos de espera hacia los usuarios”.

La satisfacción del usuario hace referencia al grado en que las expectativas y necesidades de un usuario son cumplidas por un producto, servicio o experiencia. Es un indicador importante de la calidad y el rendimiento de lo que se ofrece. Este enfoque en la satisfacción del usuario se ha convertido en un criterio esencial en la evaluación global de la calidad. Por lo tanto, entender y gestionar la satisfacción del usuario se ha vuelto crucial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa u organización²⁸.

Para Gatell et al²⁹, la fiabilidad se refiere a la cualidad de ser digno de confianza o de producir resultados consistentes y precisos. En el contexto de la ingeniería y la tecnología, la fiabilidad se asocia con la capacidad de un sistema o dispositivo para funcionar de manera predecible y sin fallos. Para los profesionales de enfermería, la fiabilidad implica la ejecución consistente de procedimientos, la administración de medicamentos de manera precisa y

la atención diligente a las necesidades de los pacientes. Esto no solo contribuye a la eficacia de los tratamientos, sino que también fortalece la confianza de los pacientes en el equipo de enfermería y en el sistema de atención médica en general.

La satisfacción de los usuarios es un elemento muy importante, por lo que, el usuario es quien define el nivel de satisfacción que tiene esto basado en el trato que el profesional de salud le brindó. Esto va a repercutir positivamente en los indicadores de salud, pues un paciente con un elevado nivel de satisfacción va a ser mucho más consciente de cumplir con lo indicado por el médico y el personal de enfermería³⁰.

Para Leyes³¹, la satisfacción de los usuarios se comprende de diversas características como la eficacia asociada al uso de los diferentes recursos para lograr resultados óptimos, así como a la seguridad que es importante en la ejecución de los procedimientos, la continuidad, accesibilidad e integralidad que son las que se refieren al acceso del servicio de salud que estos necesitan.

La satisfacción de los usuarios no se determina solamente por la calidad de los servicios, sino que además se encuentra influenciada por las expectativas de los usuarios, ya que si el paciente tiene expectativas bajas o un acceso limitado a un servicio es más probable que este se sienta insatisfecho con que los servicios no sean de calidad³².

La satisfacción de los usuarios depende directamente de la calidad en la atención, pero también de las perspectivas de los pacientes las que están en proporción al nivel de satisfacción de los usuarios, por ende, cuando los pacientes participan de encuestas vinculadas a la calidad es muy probable que den respuestas positivas y eviten identificar la calidad real³³.

Según lo planteado por Ávalos³⁴, el nivel de satisfacción de los pacientes no solo está influenciado por la calidad de las acciones, sino que también se ve afectada por otro tipo de factores que no se relacionan con la atención médica.

La evaluación de la calidad puede variar constantemente ya que la sensación de satisfacción es subjetiva y no considera que el personal de enfermería puede tomar decisiones basadas en la importancia y relevancia para la salud y seguridad de los pacientes.

Para Araujo y Medina³⁵, la comunicación médico paciente hace referencia a que el personal de enfermería debe poder orientar sus acciones para formar una estrecha relación con los pacientes otorgándoles de ese modo seguridad y respeto, esto es importante para que el personal de enfermería pueda establecer relaciones afectivas con sus pacientes.

La confianza con los pacientes es importante para poder comprender y motivar el proceso de recuperación lo cual es una tarea que el personal de enfermería debe realizar para poder utilizar sus técnicas, conocimientos y habilidades necesarias para mantener una comunicación acertada y eficaz para hacer que el paciente pueda expresar sus necesidades, miedos o cualquier duda con respecto a su salud de forma natural³⁶.

Según Canchari³⁷, la capacidad de respuesta se asocia a la voluntad como a la disposición del personal de enfermería para poder atender a los usuarios otorgándoles un servicio eficaz aclarando sus dudas de manera clara y precisa, lo que va a involucrar a la resolución de inconvenientes y el tiempo que requiera el personal de salud para poder brindar una respuesta inmediata ante una situación inesperada.

La empatía es un elemento primordial en el cuidado y es una pieza fundamental para la comunicación del interés y apoyo al paciente que permita establecer una relación de empatía viendo desde la perspectiva de los pacientes. Pues el personal de enfermería comprende de diversos cuidados para las personas de diferentes edades, es una relación humanitaria entre la persona y una persona lista para resolver una necesidad y brindar asistencia médica³⁸.

2.2. Antecedentes

A nivel internacional

Jiménez³⁹, en su investigación, cuyo propósito fue establecer la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes en un Hospital de Santa Elena, Ecuador, durante el año 2023. La metodología empleada fue de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La población objeto de estudio consistió en 125 pacientes del hospital mencionado, y la muestra utilizada también fue de 125 pacientes. La recopilación de datos se llevó a cabo mediante el uso de un cuestionario como instrumento. Los resultados inferenciales revelaron un nivel de significancia bilateral con un p-valor igual a 0.000, el cual es inferior a 0.05. Esto indica que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes en el Hospital de Santa Elena, Ecuador, durante el año 2023. Estos hallazgos sugieren una conexión directa entre la calidad de los cuidados brindados por el personal de enfermería y el grado de satisfacción experimentado por los pacientes en este entorno hospitalario específico.

García et al⁴⁰, en su investigación titulada Estándares de calidad en Atención Primaria para pacientes con espondiloartritis axial, en el 2022. Una revisión de la literatura, el propósito central de este estudio es identificar estándares de calidad que orienten la atención de pacientes con Esp-Ax, destacando la relevancia de la Atención Primaria en este escenario. Por lo cual se llevó a cabo una revisión exhaustiva de la literatura en MEDLINE, EMBASE y Cochrane Library. A través de este proceso, se identificaron 161 documentos, de los cuales 3 cumplían con los criterios de inclusión establecidos. Estos documentos ofrecen una perspectiva valiosa sobre los estándares de calidad aplicables a la atención de pacientes con Esp-Ax. Los estándares identificados se agruparon según el modelo de Donabedian, abarcando aspectos relacionados con la estructura, el proceso y los resultados. Estos estándares proporcionan una guía integral para la prestación de servicios de calidad en el cuidado de pacientes con Esp-Ax. La mejora de la práctica clínica

se sustenta en la identificación de áreas de mejora. Los estándares de calidad, al reducir la variabilidad clínica, buscan mejorar los resultados y la satisfacción del paciente. Este enfoque contribuye a la identificación de oportunidades de mejora y fortalece la calidad de la atención, especialmente en el contexto de la Atención Primaria para pacientes con Esp-Ax.

A nivel nacional

Rodríguez y Arévalo⁴¹, establecen como propósito de su investigación fue la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, Perú, 2023. Utilizando un enfoque hipotético-deductivo con diseño cuantitativo aplicado, se empleó una metodología no experimental, con un diseño transversal y nivel correlacional. La muestra consistió en 105 pacientes, y se recolectaron datos mediante dos cuestionarios: el "Cuestionario de Calidad de la Atención de Enfermería" y el "Cuestionario SERVQUAL Modificado". En cuanto a la calidad de los cuidados de enfermería, el 53,3% recibió un nivel alto, mientras que el 46,7% recibió un nivel moderado. Respecto a la satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias, el 86,7% declaró estar satisfecho, y el 13,3% se mostró insatisfecho. Se identificó una correlación entre las dimensiones técnica/científica, humana y medioambiental de los cuidados de enfermería, evidenciando una clara relación con la satisfacción del paciente ($p=0,001$). En resumen, los resultados destacan la importancia de brindar cuidados de enfermería de alta calidad para asegurar la satisfacción del paciente y resultados positivos.

Sanchez⁴², en su estudio evaluó la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica San José de Cusco en 2021. Se utilizaron dos instrumentos para evaluar la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes. La calidad de la atención se dividió en tres componentes: calidad humana, técnico-científica y ambiental. Los resultados mostraron que el 30,0% percibía una calidad deficiente, el 42,9% la calificaba como media y el 27,1% la consideraba buena. En cuanto a la satisfacción, el 40,0% indicó un nivel moderado, mientras que el 21,4% expresó estar muy

satisfecho. Se concluyó que hay una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, respaldada por una alta correlación de Spearman (Rho) de 0,700. Palabras clave: Calidad de la atención, satisfacción del paciente.

Mamani⁴³, en su estudio titulado Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2022; de naturaleza descriptiva y correlacional, busca determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área COVID. Con una población y muestra de 40 pacientes, se empleó una encuesta estructurada y muestreo no probabilístico por conveniencia. Dos cuestionarios evaluaron la calidad de atención y satisfacción del paciente. Los resultados destacan que el personal de enfermería muestra buen trato y atención, con un 80% de satisfacción del paciente en la evaluación general. Se concluye que, a mayor calidad de atención, hay mayor satisfacción del paciente. La investigación evidencia una buena relación entre ambas variables en el Hospital Regional Manuel Núñez Butrón en el área COVID, promoviendo una recuperación exitosa y la satisfacción del paciente.

A nivel local

Para Cordova⁴⁴, en su estudio priorizo como objetivo, establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, en 2022, con una muestra de 77 usuarios. En la cual utilizó una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento, con metodología básica y enfoque cuantitativo. Los datos, procesados con IBM SPSS Statistics 26, revelaron una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y satisfacción (chi cuadrado de Pearson = 14,705, $p < 0,001$). Se concluyo que, desarrollar programas y planes de capacitación para mejorar la relación entre profesionales de salud y pacientes, abordando conflictos por desempeño o falta de recursos. Se destaca la importancia del trabajo en equipo y se sugiere

mejorar el abastecimiento y organización de expedientes y suministros médicos para respaldar al personal y mejorar el bienestar de los pacientes.

Delgado⁴⁵, en su estudio buscó determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes en 2022. Utilizando un enfoque básico, diseño no experimental y correlacional, en la cual aplicaron cuestionarios a 201 usuarios durante toda la semana. Los resultados, se evaluaron con la prueba Rho de Spearman, indicando una relación muy fuerte (0,681) entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención. Se observó una variación porcentual, con un 26,9% satisfecho y un 26,4% poco satisfecho en la calidad de atención. En cuanto a la satisfacción, el 48,3% se mostró satisfecho y el 38,8% poco satisfecho. Además, el 12,9% se sintió muy satisfecho. La percepción de la calidad de atención reveló que el 57,7% la considera regular, el 32,8% buena y el 9,5% mala. Se concluyó que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención, respaldando la hipótesis, con la mayoría orientada hacia la satisfacción y una percepción aceptable de la calidad de atención.

Díaz⁴⁶, su investigación, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 "JAMO" en Tumbes en 2022. La metodología fue de tipo no experimental y cuantitativa; la muestra, se estableció mediante la fórmula de poblaciones finitas, consistió en 142 usuarios. Se utilizó un cuestionario de 20 preguntas con puntuación en escala de Likert, validado por juicio de cinco expertos. Los resultados revelaron que el 80% de los usuarios reportaron una satisfacción alta con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia. En la dimensión de comunicación, el 66% mostró una satisfacción alta, destacando el trato amable y comunicación efectiva. El 94% expresó satisfacción con el conocimiento de los enfermeros y la seguridad en la administración de medicamentos. En cuanto al confort, el 65% reportó una satisfacción alta, indicando que los profesionales procuran un ambiente cómodo y respetuoso. En la dimensión humano-espiritual, el 96% informó una satisfacción alta, destacando el trato igualitario y el interés por la salud del

paciente. En conclusión, la mayoría de los usuarios entrevistados expresaron un nivel de satisfacción alto (80%) con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

Los estudios revisados abordan temáticas cruciales en el ámbito de la salud, centrándose en la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente. Aunque las metodologías empleadas son principalmente cuantitativas y no experimentales, utilizando cuestionarios como instrumentos de recolección de datos, algunos estudios carecen de una discusión más profunda sobre las limitaciones y posibles sesgos en sus metodologías.

Además, sería beneficioso contar con más información sobre cómo se abordan aspectos éticos y la participación de los pacientes en los estudios. A nivel local, los estudios, como el de Córdova Barrios, resaltan la necesidad de mejorar la relación entre profesionales de salud y pacientes, subrayando la importancia del trabajo en equipo. Aunque se destaca la relación significativa entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción del paciente, algunos estudios podrían mejorar la profundidad de análisis y la discusión de las implicaciones prácticas.

La inclusión de perspectivas cualitativas podría enriquecer la comprensión de la experiencia del paciente y las prácticas de atención en enfermería, contribuyendo a una evaluación más completa de la calidad asistencial.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque y tipo de estudio

Se utilizó un enfoque cuantitativo para obtener una comprensión completa de la calidad de atención y la satisfacción del paciente, siendo una investigación de tipo correlacional.

3.2. Diseño de investigación

El diseño del estudio fue no experimental, de corte transversal, lo que permitió evaluar las variables establecidas en la investigación en un lapso de tiempo determinado.

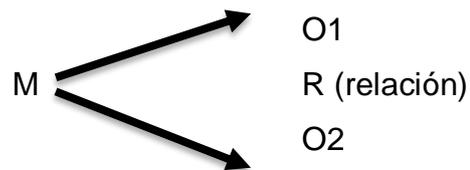
El esquema del diseño a investigar es el siguiente:

Dónde:

M = Muestra

O1 = Variable 1 (Calidad de atención)

O2 = Variable 2 (Satisfacción Paciente)



3.3. Población muestra y muestreo

Población

La población objetivo incluyó 136 pacientes que han recibido atención de enfermería en el Centro de Salud Zarumilla I - 4 durante el tiempo de la aprobación y recolección de los datos, lo cual fue corroborado con la información dentro del establecimiento para la determinación del mismo.

Muestra

La cantidad de la muestra estuvo establecida por 100 personas que asistieron al establecimiento de salud, considerando la fecha de aprobación de la investigación. Este dato fue encontrado a través de la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

En donde:

n= Muestra.

N= Tamaño de la población.

Z= Nivel de confianza.

p= Probabilidad de éxito.

q= Probabilidad de fracaso.

d²= Error máximo.

$$n = \frac{136 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (136 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 100$$

Muestreo

El muestro fue de tipo no probabilístico por conveniencia, considerando las características de los participantes dentro del estudio.

Criterios de inclusión

- Pacientes que recibieron atención de enfermería en el Centro de Salud Zarumilla I - 4 durante el periodo de aplicación del estudio.
- Pacientes mayores de edad.

Criterio de exclusión

- Pacientes que no se encuentran dentro de la jurisdicción del establecimiento.
- Pacientes que no desearon participar voluntariamente del estudio.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario estructurado, en donde se buscó evaluar la calidad de atención y la satisfacción del paciente de los usuarios que reciben atención dentro del establecimiento de salud elegido.

Los cuestionarios fueron los establecido en la investigación de Palomino A, Rivera E y Tocto P⁴⁷; en una investigación similar a la planteada. Los instrumentos estuvieron estructurados por 39 ítems. Para la variable calidad de atención se tuvo 26 preguntas, y para la variable satisfacción del usuario se usaron 13 preguntas.

La escala de medición para la variable calidad de atención fue de Likert: Siempre = 4, casi siempre = 3, a veces = 2 y nunca = 1; y para la variable satisfacción fue una escala dicotómica: Si = 1 y no = 0.

3.5. Procedimiento para el recojo de información

Para poder iniciar con el recojo de la información primero se presentó una solicitud de permiso dirigido al jefe del establecimiento de Zarumilla. Una vez obtenido el permiso, se eligieron a las personas para su participación en el cuestionario luego de recibir atención de enfermería; solicitando que completen el formulario de manera voluntaria. Una vez contestados los cuestionarios se procesaron en software estadísticos para el inicio del análisis de la información captada.

3.6. Procesamiento y análisis de información

Los datos recopilados se ingresaron a un software estadístico (SPSS 24) para el análisis cuantitativo. Se utilizó estadísticas descriptivas para poder dar respuesta a los objetivos establecidos en la investigación; por otro lado, se usaron pruebas de inferenciales (chi-cuadrado) para poder dar respuesta las

hipótesis planteadas en la investigación, lo que permitió conocer el nivel de significancia entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

Criterios de carácter ético. – En el desarrollo del estudio se tuvo que tomar en cuenta los criterios éticos que buscaron brindar objetividad y calidad del estudio. En esta investigación se contó con un consentimiento informado, mostrando al participante que la confidencialidad, la privacidad y el anonimato.

Criterios de rigor éticos:

- **Consentimiento informado:** Se tuvo el consentimiento voluntario de los pacientes antes de la participación.
- **Confidencialidad:** Se garantizó la confidencialidad de la información recopilada, utilizando códigos en lugar de nombres.
- **Privacidad:** Se respetó la privacidad de los participantes durante todo el proceso de investigación.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024.

V1. Calidad de atención	V2. Satisfacción del paciente			TOTAL
	Alta	Media	Baja	
Adecuado	7	0	0	7
Poco adecuado	16	30	1	47
Inadecuado	20	23	3	46
TOTAL	43	53	4	100

Fuente: Recolección de datos mediante cuestionarios aplicados a los pacientes del Centro de Salud Zarumilla.

Pruebas de chi-cuadrado	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,420 ^a	4	.014
Razón de verosimilitud	14.929	4	.005
Asociación lineal por lineal	2.237	1	.135
N de casos válidos	100		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

La tabla 1 muestra que, del total de los participantes, de 53 personas con un nivel de satisfacción media, 30 mencionan que la calidad de atención es poco adecuada. Por otro lado, de 43 personas con un nivel de satisfacción alta, 20 opinan que la calidad de atención es inadecuada. Finalmente, de 4 personas con un nivel de satisfacción baja, 3 concuerdan que la calidad de atención es inadecuada. Con respecto al análisis inferencial, se logró obtener como p-valor un resultado menor a 0.05 (0.014), lo que indica que se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería de los pacientes atendido en el Centro de Salud Zarumilla I – 4, Tumbes 2024.

V1. Calidad de atención	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	7	7.0%
Poco adecuado	47	47.0%
Inadecuado	46	46.0%
TOTAL	100	100.0%

Fuente: Recolección de datos mediante cuestionarios aplicados a los pacientes del Centro de Salud Zarumilla.

La tabla 2 muestra que, del total de los participantes, el 47.0% obtuvo un nivel poco adecuado con respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería, mientras que el 46.0% tuvo un nivel inadecuado y el 7.0% mostro un nivel adecuado.

Tabla 3. Nivel de satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I – 4, Tumbes 2024.

V2. Satisfacción del paciente	Frecuencia	Porcentaje
Alta	43	43.0%
Media	53	53.0%
Baja	4	4.0%
TOTAL	100	100.0%

Fuente: Recolección de datos mediante cuestionarios aplicados a los pacientes del Centro de Salud Zarumilla.

La tabla 3 muestra que, del total de los participantes, el 53.0% obtuvo un nivel medio con respecto a la satisfacción del paciente sobre la atención de enfermería, mientras que el 43.0% tuvo un nivel alto y el 4.0% mostro un nivel bajo.

Tabla 4. Dimensiones de la calidad de atención de enfermería de los pacientes atendido en el Centro de Salud Zarumilla I – 4.

VALOR	D1. Accesibilidad y tiempo de respuesta		D2. Competencia y amabilidad del personal	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Adecuado	8	8.0%	8	8.0%
Poco adecuado	42	42.0%	45	45.0%
Inadecuado	50	50.0%	47	47.0%
TOTAL	100	100.0%	100	100.0%

Fuente: Recolección de datos mediante cuestionarios aplicados a los pacientes del Centro de Salud Zarumilla.

La tabla 4 muestra que, del total de los participantes, en relación a la dimensión accesibilidad y tiempo de respuesta, el 50.0% menciona que existe un nivel inadecuado; mientras que, el 42.0% un nivel poco adecuado, y el 8.0% adecuado. Por otro lado, en relación a la dimensión competencia y amabilidad del personal, el 47.0% muestra que existe un nivel inadecuado, el 45.0% un nivel poco adecuado y el 8.0% un nivel adecuado.

Tabla 5. Dimensiones de la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I – 4.

VALOR	D1. Comunicación y relación médico - paciente		D2. Instalaciones y ambiente de atención	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Alto	51	51.0%	52	52.0%
Medio	47	47.0%	34	34.0%
Bajo	2	2.0%	14	14.0%
Total	100	100.0%	100	100.0%

Fuente: Recolección de datos mediante cuestionarios aplicados a los pacientes del Centro de Salud Zarumilla.

La tabla 5 muestra que, del total de los participantes, en relación a la dimensión comunicación y relación médico - paciente, el 51.0% alcanzó un nivel alto; mientras que, el 47.0% un nivel medio, y el 2.0% bajo. Por otro lado, en relación a la dimensión instalaciones y ambiente de atención, el 52.0% mostro un nivel alto, el 34.0% un nivel medio y el 14.0% un nivel bajo.

4.2. Discusión

La función del personal de enfermería va a requerir de varias responsabilidades en donde se requieren de actividades cooperación, colaboración, atención y administración de medicamentos, entre otras actividades. Este quehacer diario va a requerir de un elevado estándar y perfeccionamientos de las tareas las que deben ser de calidad y debe permitirse una correcta atención y recuperación de los pacientes¹⁵.

Tabla 1: Con respecto al objetivo general, donde se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, los resultados mostraron que, si existe relación entre las variables, al obtenerse un p-valor menor a 0.05 (0.014), esto considerando que la evaluación de diversos factores influyó de forma directa en la vinculación de los fenómenos sociales investigados. Es importante mencionar que, la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería, se verá reflejado en la satisfacción que el sujeto de cuidado muestre considerando las experiencias durante su atención en salud. Esto ayuda a la mejorar de los servicios que brindan, y la percepción que se tienen sobre estos.

Algo similar encontró Jiménez³⁹, en su investigación, cuyo propósito fue establecer la relación entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes en un Hospital de Santa Elena, Ecuador 2023; donde encontró un nivel de significancia bilateral con un p-valor igual a 0.000, indicando que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención en enfermería y la satisfacción de los pacientes. De igual forma, Rodríguez y Arévalo⁴¹, encontraron algo parecido en su estudio, donde establecieron como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional en Lima, Perú, 2023; concluyendo que si existe relación entre las variables del estudio, al obtener un valor de p igual a 0,001.

Asimismo, Sanchez⁴², encontró un resultado análogo, en su estudio donde busco determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción

del paciente en la Clínica San José de Cusco en 2021; encontró que existe relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, respaldada por una alta correlación de Spearman (Rho) de 0,700. De igual forma, en el estudio de Mamani⁴³ se encontró algo parecido, determinando que existe una relación altamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el área covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2022.

Es relevante mencionar que la calidad de atención de enfermería es un componente esencial en la prestación de servicios de salud. Se refiere a la medida en que los cuidados enfermeros cumplen con estándares y criterios establecidos, abarcando aspectos técnicos, humanos y ambientales. Incluye la efectividad de las intervenciones, la empatía del personal, y la seguridad y confort proporcionados al paciente¹⁶. Por otro lado, la satisfacción del usuario hace referencia al grado en que las expectativas y necesidades de un usuario son cumplidas por un producto, servicio o experiencia. Es un indicador importante de la calidad y el rendimiento de lo que se ofrece. Este enfoque en la satisfacción del usuario se ha convertido en un criterio esencial en la evaluación global de la calidad²⁸.

Tabla 2: En relación al objetivo específico 1, con respecto a la calidad de atención del profesional de enfermería, el 47.0% obtuvo un nivel poco adecuado. Esta información obtenida, se relaciona con las características específicas evaluada, como lo son la accesibilidad y tiempo de respuesta de la entidad prestadora de salud, y la competencia y amabilidad del personal que labora dentro de las áreas del centro de salud. Es importante resaltar que ante los resultados encontramos podemos visualizar una problemática aun presente dentro de la prestación de servicios de salud, la cual deberá ser abordada para su disminución y contención de forma oportuna, evitando que esta afecte a la población en general.

Resultado similar el encontrado por Sanchez⁴², en su estudio evaluó la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica San José de Cusco en 2021. Los resultados mostraron que el 30,0% percibía una calidad deficiente, el 42,9% la calificaba como media. Del mismo

modo, Delgado⁴⁵, en su estudio que buscó determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes en 2022; encontró que la percepción de la calidad de atención reveló que el 57,7% la considera regular.

Algo distinto lo encontrado por Rodríguez y Arévalo⁴¹, en su estudio donde se estableció como propósito, determinar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, encontrando que con respecto a la calidad de los cuidados de enfermería, el 53.3% recibió un nivel alto. Por otro lado, Mamani⁴³, en su estudio titulado Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, mostro que los participantes acotaron que el nivel de calidad de atención por el personal de enfermería es bueno en un 57.7%. Finalmente, para Cordova⁴⁴, en su estudio priorizo como objetivo, donde estableció la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de usuarios en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, en 2022, 77.1% clasifico como buena a la calidad de atención brindada por el servicio de enfermería.

Es importante saber que la calidad de atención de enfermería es un componente esencial en la prestación de servicios de salud. Se refiere a la medida en que los cuidados enfermeros cumplen con estándares y criterios establecidos, abarcando aspectos técnicos, humanos y ambientales. Incluye la efectividad de las intervenciones, la empatía del personal, y la seguridad y confort proporcionados al paciente¹⁶.

Tabla 3: En relación al objetivo específico 2, con respecto a la satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería, el 53.0% obtuvo un nivel medio. Esta información obtenida, se relaciona con las características específicas evaluada, como la comunicación y la relación médico – paciente y las instalaciones y ambiente de atención; mostrándose que estos indicadores evaluados muestran falencias que deberán ser mejoraras como parte de la adecuada calidad de atención.

Investigación similar la encontrada por Sanchez⁴², en su estudio donde evaluó la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en la Clínica San José de Cusco en 2021, considerando que dentro de los resultados encontró que el 40,0% indicó un nivel moderado. Por otro lado, Rodríguez y Arévalo⁴¹, en su estudio cuyo propósito de su investigación fue la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, encontró que la satisfacción de los pacientes en el servicio de urgencias, el 86,7% declaró estar poco satisfecho.

Resultado diferente el encontrado por Mamani⁴³, en su estudio titulado Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno, 2022; donde encontró que el 80% de satisfacción del paciente en la evaluación general es alta. Del mismo modo, Delgado⁴⁵, en su estudio donde determino la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes en 2022; observó que el 26,9% se encuentra satisfecho. Finalmente, Díaz⁴⁶, su investigación, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional II-2 "JAMO" en Tumbes en 2022; encontró que el 80% de los usuarios reportaron una satisfacción alta con el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia.

La satisfacción del usuario hace referencia al grado en que las expectativas y necesidades de un usuario son cumplidas por un producto, servicio o experiencia. Es un indicador importante de la calidad y el rendimiento de lo que se ofrece. Este enfoque en la satisfacción del usuario se ha convertido en un criterio esencial en la evaluación global de la calidad. Por lo tanto, entender y gestionar la satisfacción del usuario se ha vuelto crucial para el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa u organización²⁸.

5. CONCLUSIONES

1. Se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, los resultados mostraron que, si existe relación entre las variables, al obtenerse un p-valor menor a 0.05 (0.014).
2. Se encontró que la calidad de atención del profesional de enfermería alcanzó un nivel poco adecuado en el 47.0% de los participantes.
3. Finalmente, se encontró la satisfacción del paciente con respecto a la atención de enfermería alcanzo un nivel medio en un 53.0% de los participantes.

6. RECOMENDACIONES

1. A los profesionales de la salud, tener en consideración en que la atención de calidad es importante para poder contar una adecuada satisfacción de parte de los usuarios, por eso se les recomienda evaluar constantemente los indicadores de atención, estableciendo planes de mejora continua que permitan el alza de los niveles mostrados por las personas.
2. A los jefes de los establecimientos, considerando que la prestación de servicios de salud es un derecho universal, se les sugiere monitorizar continuamente a los diversos servicios dentro de su centros y puestos de salud, aplicando evaluaciones directas de atención a cada persona que realice el uso continuo de estos servicios.
3. Finalmente, a los órganos dirigentes de calidad dentro de la región de Tumbes, se les recomienda velar adecuadamente por la mejora de calidad dentro de los establecimientos de salud, teniendo en cuenta que esta se encuentra relacionada directamente con la satisfacción de los usuarios.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Henríquez S, Cerda B, Vargas P. Calidad de vida de los profesionales de enfermería. [Internet]. Cuba, Revista Cubana de Medicina General Integral. 2022 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421252022000300018
2. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. [Internet]. Cuba, Revista Cubana de Enfermería. 2021 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
3. Escalona M, Ávila G, Pérez D, Ávila T. Calidad de la atención y su Satisfacción. Servicio de Urgencias Médicas. 2009. [Internet]. Cuba, Revista Ciencias Holguín. 2011 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181522292003.pdf>
4. Ramírez M, Gil A. Percepción de calidad en servicios de urgencias hospitalarias de II Nivel, Risaralda Colombia, 2013. [Internet]. Colombia, Fundación Universitaria del Área Andina. 2013 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2390/239047318006.pdf>
5. Vargas V, Valecillos J, Hernández C. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. [Internet]. Venezuela, Repositorio de la Universidad del Zulia. 2013 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
6. Lizana K. Calidad de la atención de enfermería en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018. [Internet]. Perú, Repositorio Académico de la Universidad de San Martín de Porres. 2019

- [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5664>
7. Zapata P. Percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, Lima – 2019. [Internet]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. 2019 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3046>
 8. 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]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. 2019 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3974>
 9. 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]. Perú, Repositorio de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. 2018 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1322/TL_CoronadoMacoMaria_CastilloPinedoPierina.pdf.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 10. Hernández S. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. [Internet]. México, Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de México. 2018 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
 11. Ojanasta S. Calidad de atención de enfermería en pacientes con diabetes mellitus tipo II en el servicio de emergencia del Hospital Sabogal. [Internet]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. 2021 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en:

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4933/T061_42593076_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

12. Carrasco A, Aurea J. 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]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. 2021 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UHFR_d4a9236feaf81ca2beaffd_ee533bcd8d
13. León E. Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud Nº 1 de la ciudad de Ibarra. [Internet]. Ecuador, Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro. 2020 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5406/1/Erika%20Marcela%20Le%c3%b3n%20Revelo.pdf>
14. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Ricardo Palma. 2020 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397
15. Atencio N. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo 2013. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2014 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13165>
16. Figueira J, Canova C, Garrido M, Tallarita A, Boyardi V, Cisneros E. Calidad de los registros clínicos de enfermería de una Unidad de Terapia Intensiva –

Neonatal. [Internet]. España, Revista Enfermería Global. 2022 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412022000300464

17. Matos M. Nivel de estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia de la clínica Jesús del Norte, 2022. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad María Auxiliadora. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1613/TRABAJO%20ACADEMICO%20-%20MATOS%20POMA%20MELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Bautista R. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Hospital Minsa II-1 Ilo 2019. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad José Carlos Mariátegui. 2019 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/774/Rocio_tesis_titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Olivé C, Isla P. El modelo Watson para un cambio de paradigma en los cuidados enfermeros. [Internet]. España, Repositorio de la Universidad de Barcelona. 2015 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/65766/1/647485.pdf>
20. Colchón K, Núñez O. Cuidado Humano: Saber, Ser y Hacer del Estudiante de Enfermería, según la Teoría de Jean Watson en una Universidad Nacional de Lambayeque 2016 – 2017. [Internet]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2018 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/1642>
21. Arango E. Cuidados de enfermería y satisfacción del paciente con terapia de hemodiálisis de la clínica San Francisco, Puente Piedra, 2023. [Internet]. Perú,

Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9846>

22. Carrero K, Medina C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el Área de Emergencia del Hospital de Moyobamba, 2022. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Católica Sedes Sapientiae. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14095/1974/TESIS%20%20CARRERO%20VARGAS%20Y%20MEDINA%20CABRERA.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
23. Huaranga L. Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco, 2022. [Internet]. Perú, Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107927>
24. Arenas S, Lorenzo S, Álvarez F, Angoso M, López K, Aranaz J. Implantación de sistemas de gestión de calidad en las unidades de nefrología españolas. [Internet]. España, Revista de la Sociedad Española de Nefrología. 2006 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.revistanefrologia.com/es-implantacion-de-sistemas-de-gestion-articulo-X0211699506019678>
25. Sifuentes O. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía hospital regional docente de Trujillo. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo. 2016 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/items/73b89d0b-6be9-4978-87e3-b3c83b7853a1>

26. Janampa G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016. [Internet]. Perú, Repositorio digital de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5270>
27. Sierra C, Muñoz A, Peiró A, Valls A, López I, Famoso M, Almela M, Garrigós E. Elaboración de un cuestionario para medir la calidad con los cuidados de enfermería en unidades de cuidados intensivos cardiológicos desde la percepción de los pacientes. [Internet]. España, Revista Científica Internacional Enfermería en Cardiología. 2009 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: https://enfermeriaencardiologia.com/media/acfupload/629ddafa62194_47_48_13.pdf
28. Parrado M, Reyes I. Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. [Internet]. Colombia, Repositorio de la Universidad de los Llanos. 2020 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552/490>
29. Gatell A, Morales V, Pareja C, Morral R, Alaminos A, Masot E. Estándares de calidad y seguridad del paciente para los equipos de Pediatría de Atención Primaria. Una revisión de la literatura. [Internet]. España, Revista Pediatría Atención Primaria. 2020 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://pap.es/articulo/12990/estandares-de-calidad-y-seguridad-del-paciente-para-los-equipos-de-pediatria-de-atencion-primaria>
30. Benítez R. La cultura organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del hospital general Babahoyo. [Internet]. Ecuador, Repositorio Digital de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2019 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <http://201.159.223.180/handle/3317/13953>

31. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud tipo C San Rafael. [Internet]. Ecuador, Repositorio Digital de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2021 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2783>
32. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en enero del 2014. [Internet]. Perú, Repositorio Digital de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2021 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3569>
33. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima - Perú, 2019. [Internet]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Norbert Wiener. 2020 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/3977>
34. Ávalos. La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. [Internet]. México, Repositorio Universidad Juárez Autónoma de Tabasco Villahermosa. 2010 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845134003.pdf>
35. Araujo R, Medina Y. Satisfacción del usuario hospitalizado en relación a cuidados de enfermería, servicio de clínica Hospital Isidro Ayora. [Internet]. Ecuador, Repositorio Digital de la Universidad Nacional de Loja. 2015 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/11540>
36. Collantes D, Clavo V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Autónoma de Chota.

2017 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8277771>

37. Canchari O. Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Perú 2017. [Internet]. Perú, Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. 2017 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/5979>
38. Del Río J, Calao O, Vidal J. Evolución y desarrollo del concepto de competitividad y prospectiva. [Internet]. Colombia, Corporación Universitaria del Caribe. 2019 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/2756>
39. Jiménez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un hospital de Santa Elena, Ecuador-2023. [Internet]. Perú, Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/122211>
40. García E, Delgado J, Navaz J, Zarco P, Juanola X, Mira J. Estándares de calidad en Atención Primaria para pacientes con espondiloartritis axial. Una revisión de la literatura. [Internet]. España, Revista Clínica de Medicina de Familia. 2022 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2022000300004
41. Rodríguez R, Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. [Internet]. México, Ciencia Latina Revista Multidisciplinar. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>

42. Vargas K, 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]. Perú, Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Ica. 2021 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1168>
43. Mamani N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área covid-19 del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón Puno-2022. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Privada San Carlos. 2022 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: http://repositorio.upsc.edu.pe/bitstream/handle/UPSC%20S.A.C./362/Naty_Nelida_MAMANI_VARGAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
44. Córdova C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. 2022 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63825/TESIS%20-%20CORDOVA%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. 2023 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171>
46. Díaz M. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional II-2 JAMO, Tumbes 2022. [Internet]. Perú, Repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes. 2022 – [consultado 15 de noviembre 2023]. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63688>

47. Palomino A, Rivera E y Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [Internet]. Lima; Perú. Repositorio de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

8. ANEXOS

Anexo 01.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigador Principal:

Laura Danisela Adanaque Sandoval
Bachiller en Enfermería

Objetivo del estudio:

El propósito de este estudio es evaluar la calidad de atención y la satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024. Sus respuestas proporcionarán información valiosa para mejorar la calidad de los servicios y la experiencia general de los pacientes.

Procedimiento:

Consiste en completar una encuesta de satisfacción en línea que aborda diversos aspectos de la atención al cliente en el Centro de Salud ZARUMILLA I – 4. La encuesta incluirá preguntas sobre la calidad del servicio, la comunicación con el personal médico y administrativo, la comodidad de las instalaciones, entre otros.

Confidencialidad:

Toda la información proporcionada en la encuesta será tratada de manera confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación. No se revelará ninguna información que pueda identificarlo personalmente en los informes o resultados.

Voluntariedad:

Su participación en esta encuesta es completamente voluntaria. Puede optar por no participar en cualquier momento sin consecuencias negativas. No se le solicitará ninguna información personal que no esté directamente relacionada con el propósito de la encuesta.

Consentimiento:

Al completar y enviar la encuesta, usted indica su consentimiento para participar en el estudio. Si tiene alguna pregunta o inquietud, puede comunicarse con el Investigador Principal utilizando la información de contacto proporcionada anteriormente.

Agradecimiento:

Agradecemos su participación en esta importante iniciativa para mejorar la atención al cliente en el Hospital [Nombre del Hospital]. Sus opiniones son fundamentales para nuestro compromiso continuo con la excelencia en la prestación de servicios de salud.

Firma

Fecha:

Al proporcionar su firma y fecha, usted confirma que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y consiente voluntariamente en participar en el cuestionario para medir la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud ZARUMILLA I – 4.

Anexo 02.

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD ZARUMILLA I – 4

Autor: Palomino A, Rivera E, Tocto P⁴⁷.

Modificado: Adanaque L.

Instrucciones: Leer cuidadosamente cada uno de los ítems. Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración. Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada.

Siempre = S (4)

Casi siempre = CS (3)

A veces = AV (2)

Nunca = N (1)

VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN.

N°	ITEMS	N	AV	CS	S
1	El trato por parte del personal de enfermería es óptimo.				
2	El personal de enfermería es receptivo a sus opiniones.				
3	El personal de enfermería es receptivo a sus necesidades.				
4	La calidad de la asistencia sanitaria que usted ha recibido.				
5	Es de calidad el trato del personal del hospital con usted.				
6	El personal de enfermería respeta sus derechos como paciente.				
7	El personal de enfermería es claro en la explicación de su tratamiento y pautas.				
8	Es de calidad la información clínica recibida sobre su problema de salud.				
9	La enfermera le entrega apoyo físico cuando lo necesite (levantarse, caminar, ir al baño).				
10	El personal de enfermería lo trata con calidez humana y preocupación.				
11	La enfermera se preocupe por la alimentación del paciente.				
12	El personal de enfermería está disponible cuando lo necesita.				

13	El personal de enfermería está atento a su evolución.				
14	Es tratado con calidez humana y preocupación por el personal.				
15	Se siente como persona, valorado y escuchada por el personal de enfermería.				
16	La enfermera lo trata con calidez humana y preocupación.				
17	Sus dudas con aclaradas por el personal de enfermería.				
18	El personal de enfermería, entiende su dolor, su temor y su ansiedad cuando está en la urgencia.				
19	Recibe atención en la camilla de urgencia, por parte del personal de enfermería.				
20	El personal de enfermería transmite confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
21	La enfermera es capaz de resolver los problemas que le plantea el paciente.				
22	El personal realiza los procedimientos transmitiéndole confianza (seguridad en lo que hace) y tranquilidad.				
23	Todos los profesionales y personal del hospital le brindan atención. y actúan coordinadamente.				
24	El personal de enfermería viene oportunamente cuando se toca el timbre o se le llama.				
25	El paciente tenga la posibilidad de hacer reclamos y sugerencias sobre la atención recibida.				
26	La auxiliar de enfermería le pregunte cómo se siente y le ofrezca su apoyo sin que lo tenga que pedir.				

MUCHAS GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Si = S (1)

No = N (0)

N°	ITEMS	SI	NO
1	Ambientes silenciosos.		
2	Comodidad de la cama.		
3	Iluminación de ambientes.		
4	Le detallan el tipo de tratamiento que recibirá.		
5	Le explican rutinas y procedimientos.		
6	Conoce sobre su enfermedad.		
7	Le explican el tiempo aproximado de hospitalización.		
8	Limpieza de los ambientes.		
9	Orden de los ambientes.		
10	Espacios adecuados.		
11	Ambientes silenciosos.		
12	Le estimulan a preguntar sus dudas.		
13	Muebles adecuados en atención.		

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 03.

VALIDEZ DE INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Gaspar Chávez Dioses

PROFESIÓN: Estadístico.

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024.

Instrumento: cuestionario para medir calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Zarumilla I – 4.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2

REGULAR: 0.21 – 0.5

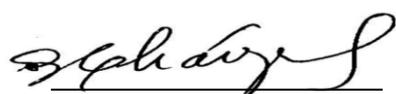
BUENO: 0.51 – 7

MUY BUENO: 0.71 – 8

EXCELENTE: 0.81 – 1.0

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	BUENO
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	BUENO
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	MUY BUENO
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	BUENO
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	BUENO
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	BUENO
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	BUENO
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	BUENO
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	MUY BUENO

SUGERENCIAS:



Firma y sello

COD:

FECHA: 15/12/2023

Validez de instrumento (juicio de expertos)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: GABY CECILIA NAVARRO VALDIVIEZO.

PROFESIÓN: ENFERMERA.

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024.

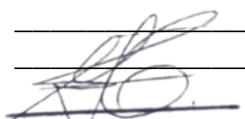
Instrumento: cuestionario para medir calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Zarumilla I – 4.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2
REGULAR: 0.21 – 0.5
BUENO: 0.51 – 7
MUY BUENO: 0.71 – 8
EXCELENTE: 0.81 – 1.0

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	BUENO
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	BUENO
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	BUENO
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	MUY BUENO
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	BUENO
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	BUENO
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	BUENO
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	BUENO
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	BUENO

SUGERENCIAS:


Dra. Def. Gaby C. Navarro Valdiviezo
CEP 14101

Firma y sello
COD: 14101

FECHA: 15/12/2023

Validez de instrumento (juicio de expertos)

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: ANDRES ELOY MORAN SAVEDRA.

PROFESIÓN: ENFERMERO.

Título de la investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024.

Instrumento: cuestionario para medir calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Zarumilla I – 4.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

DEFICIENTE: 0.00 – 0.2

REGULAR: 0.21 – 0.5

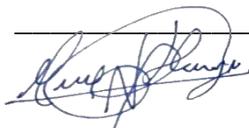
BUENO: 0.51 – 7

MUY BUENO: 0.71 – 8

EXCELENTE: 0.81 – 1.0

CRITERIO	INDICADORES	EVALUACIÓN
1. CLARIDAD	Esta formulado con lengua apropiado.	BUENO
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidad observables.	BUENO
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	BUENO
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	BUENO
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	BUENO
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	BUENO
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	BUENO
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los indicadores y dimensiones.	BUENO
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	BUENO

SUGERENCIAS:



Firma y sello
COD: 108761

FECHA: 15/12/2023

Anexo 04.

Solicitud para aplicación de instrumento

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

SOLICITA: AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

SEÑORA

Obst. Cinthia Dios Tinoco

Jefa de la Micro Red Zarumilla

El que suscribe, Bach. Laura Danisela Adanaque Sandoval, a usted me presento y expongo lo siguiente:

Que, me encuentro elaborando mi proyecto de investigación de pregrado **“Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024”**, para ser acreedora al título profesional de Licenciada en Enfermería.

Por tal motivo solicito a usted la autorización correspondiente, accediendo a el desarrollo de la aplicación del instrumento de recolección de datos dirigida a

Por lo expresado líneas arriba, ruego autorizar a quien corresponda se me extienda lo solicitado, por ser de justicia.

Tumbes, marzo del 2024



LAURA DANISELA ADANAQUE SANDOVAL

Bachiller en enfermería

Anexo 05. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	La calidad de atención se refiere a la percepción global de los usuarios sobre la excelencia y adecuación de los servicios de atención proporcionados por una entidad.	La calidad de atención será operacionalizada a través de la evaluación de los siguientes aspectos:	Accesibilidad y Tiempo de Respuesta	Disponibilidad de servicios en horarios convenientes	Escala ordinal Escala de valoración: Adecuada = 79 – 104 Poco adecuada = 53 – 78 Inadecuada = 26 – 52
				Tiempo de espera para recibir atención	
			Competencia y Amabilidad del Personal	Nivel de conocimientos y habilidades del personal	
				Amabilidad y cortesía del personal hacia los usuarios	
Satisfacción del Paciente	La satisfacción del paciente se refiere al grado de conformidad y contento expresado por los pacientes en relación con los servicios médicos y la atención recibida.	La satisfacción del paciente será operacionalizada mediante la evaluación de los siguientes aspectos:	Comunicación y Relación Médico-Paciente	Claridad en la comunicación del diagnóstico y tratamiento.	Escala ordinal Escala de valoración: Alta = 23 – 26 Media = 18 – 22 Baja = 13 – 17
				Percepción de empatía y atención personalizada.	
			Instalaciones y Ambiente de Atención	Estado y limpieza de las instalaciones	
				Ambiente general de la institución de salud.	