UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada Enfermería

AUTORAS:

Br. Joysy Yajaira Cruz Silva

Br. Celytta Amandy Sinche Saavedra

Tumbes-Perú

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Lloclla Sorroza, Leslie Bequed (Presidenta): _____

Dr. Paul Vílchez Castro (Secretaria): _____

Mg. Silva Rodriguez Jose Miguel (Vocal): _____

Tumbes, 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma:

Br. Cruz Silva, Joysy Yajaira (Autora) _____

Br. Sinche Saavedra, Celytta Amandy (Autora) _____

Mg. Silva Rodríguez, José Miguel (Asesor) _____

Tumbes, 2024

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 22 días del mes julio del dos mil veinticinco, siendo las 10 horas con 30 minutos, en la modalidad presencial en el pabellón J de Enfermería, se reunieron el jurado calificador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, designado RESOLUCIÓN DECANAL N° 0257– 2024/ UNTUMBES – FCS Mg. Leslie Bequed Llocila Sorroza (presidenta) Dr. Paul Vilchez Castro(secretario), Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez (Vocal). Reconociendo en la misma resolución, al Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez como asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada "Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de Salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024". para optar el Título Profesional de Enfermería, presentada por los bachilleres:

BR. CRUZ SILVA JOYSY YAJAIRA
BR. SINCHE SAAVEDRA CELYTTA AMANDY

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de las sustentantes 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 **Bach. CRUZ SILVA JOYSY YAJAIRA APROBADO** Con calificativo **BUENO** Y a la **Bach. SINCHE SAAVEDRA CELYTTA AMANDY APROBADO** Con calificativo **BUENO.**

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

Siendo las 12 horas y diez minutos del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, en forma presencial, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 22 de Julio del 2025.

Mg. Leslie Bequed Llocila Sorroza
DNI N° 42170065
ORCID N° 0000-0002-0288-5047
(presidenta)

Dr. Paul Vilchez Castro
DNI N° 00252184
ORCID N° 0000-0002-1435-5836
(secretario)

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI N° 42474683
ORCID N° 0000-0002-9629-0131
(Asesor – Vocal)

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

Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024

por Joysy Yajaira Cruz Silva

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI Nº 42474683
ORCID Nº 0000-0002-9629-0131

Fecha de entrega: 10-sept-2025 06:40p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2717305535
Nombre del archivo: TESIS_CRUZ_SILVA_Y_SINCHE_SAAVEDRA_1.docx (712.14K)
Total de palabras: 5590
Total de caracteres: 32616

Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%	16%	10%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	12%
2	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	115744.tcywjlis.asia Fuente de Internet	1%
6	Submitted to uniminuto Trabajo del estudiante	1%
7	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad del Pacifico Trabajo del estudiante	<1%

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI Nº 42474683
ORCID Nº 0000-0002-9629-0131

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI Nº 42474683
ORCID Nº 0000-0002-9629-0131

Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024

INFORME DE GRADEMARK

NOTA FINAL

/100

COMENTARIOS GENERALES

PÁGINA 1

PÁGINA 2

PÁGINA 3

PÁGINA 4

PÁGINA 5

PÁGINA 6

PÁGINA 7

PÁGINA 8

PÁGINA 9

PÁGINA 10

PÁGINA 11

PÁGINA 12

PÁGINA 13

PÁGINA 14

PÁGINA 15

PÁGINA 16

PÁGINA 17

PÁGINA 18

PÁGINA 19

PÁGINA 20

PÁGINA 21

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI Nº 42474683
ORCID Nº 0000-0002-9629-0131

PÁGINA 22

PÁGINA 23

PÁGINA 24

PÁGINA 25

PÁGINA 26

PÁGINA 27

PÁGINA 28

PÁGINA 29

PÁGINA 30

PÁGINA 31

PÁGINA 32

PÁGINA 33

PÁGINA 34

PÁGINA 35

PÁGINA 36

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez
DNI Nº 42474683
ORCID Nº 0000-0002-9629-0131

CERTIFICACION DE ASESORIA

Mg. Jose Miguel Silva Rodriguez.

Docente de la Universidad Nacional de Tumbes, Adscrito a la Escuela de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud.

CERTIFICA:

El presente proyecto de tesis: Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de Salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024, presentado por las egresadas en Enfermería Br. Cruz Silva, Joysy Yajaira y Br. Sinche Saavedra Celitta Amanday, ha sido asesorado y guiado por mi persona.

Por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción a la Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y Aprobación correspondiente.

Tumbes febrero del 2024

…….

Mg.Jose Miguel Silva Rodriguez

Asesor

DECLARACION DE AUTENTICACION

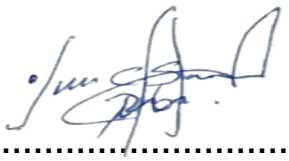
Las suscritas Br. Cruz Silva, Joysy Yajaira con DNI N° 70684460 y Br. Sinche Saavedra Celitta Amanday con DNI N° 71043081, egresadas de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N°27444, Ley de procedimientos administrativos Generales, declaramos bajo juramento lo siguiente:

El proyecto de investigación titulado, Percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de Salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024, es propia autoría.

- Se han presentado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el proyecto de investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- El proyecto de investigación no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Los datos contenidos a presentarse a los resultados de tesis no serán falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados se constituirán en aportes a la realidad investigativa.

De identificarse la falla de fraude, plagio, autoplagio, piratería, asumo las consecuencias y sanciones de mi acción, se deriven, sometiéndose a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, febrero del 2024



…….. ……

Br. Cruz Silva, Joysy Yajaira — Br. Sinche Saavedra Celitta Amanday

DNI N° 70684460 — DNI N° 71043081

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, cuyo respaldo incondicional y confianza han sido pilares esenciales en el desarrollo de mi carrera profesional; a mis hermanos, por su constante aliento, fuente de mi mayor inspiración y motivación para ser cada día mejor.

Las Autoras.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su guía constante y por permitirme avanzar con firmeza en cada decisión tomada durante este proceso.

Extiendo mi sincero reconocimiento al asesor José Silva, por su acompañamiento, orientación y valiosos aportes que hicieron posible el desarrollo y culminación exitosa de esta investigación.

Las autoras

ÍNDICE

DEDICATORIA…… xii
AGRADECIMIENTO…… xiii
INDICE…… xiv
INDICE DE TABLAS…… xv
RESUMEN…… xvi
ABSTRACT…… xvii
1. INTRODUCCIÓN…… 18
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA…… 21
2.1. Bases Teóricas…… 21
2.2. Antecedentes…… 23
3. MATERIAL Y METODOS…… 27
3.1. Tipo de Investigación…… 27
3.2. Diseño de Investigación …… 27
3.3. Población y Muestra…… 27
3.4. Criterios de selección…… 27
3.5. Técnicas e instrumentos…… 28
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento…… 28
3.7. Procedimiento de recolección de datos…… 28
3.8. Procesamiento y análisis estadístico…… 29
3.9. Aspectos éticos…… 29
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN…… 30
4.1. Resultados…… 30
4.2. Discusión…… 32
5. CONCLUSIONES…… 33
6. RECOMENDACIONES…… 34
7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS…… 35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01…… 30
Tabla 02…… 30
Tabla 03…… 31
Tabla 04…… 31

RESUMEN

La calidad en la atención de salud es un factor esencial para el buen funcionamiento del sistema sanitario y está estrechamente ligada a la percepción de los usuarios. En el Perú, existen deficiencias persistentes, especialmente en zonas vulnerables como Tumbes, donde los usuarios del SIS enfrentan dificultades como largas colas y atención limitada. Este estudio tiene como objetivo determinar la percepción de la calidad de atención en el establecimiento Andrés Araujo Morán durante el año 2024, evaluando tres dimensiones clave: trato humanizado, relación técnica y entorno. A través de un enfoque cuantitativo, se busca identificar áreas críticas y generar información relevante para proponer estrategias de mejora. Los resultados podrán utilizarse en futuras investigaciones y en la implementación de acciones orientadas a fortalecer una atención más eficiente, ética y humanizada.

Palabras claves: Calidad en la atención, atención más eficiente, ética y humanizada.

ABSTRACT

The quality of healthcare is an essential factor for the proper functioning of the health system and is closely linked to users' perceptions. In Peru, persistent deficiencies remain, especially in vulnerable areas such as Tumbes, where SIS users face challenges such as long waiting lines and limited care. This study aims to determine the perception of the quality of care at the Andrés Araujo Morán health center during 2024, evaluating three key dimensions: humanized care, technical relationship, and environment. Through a quantitative approach, the study seeks to identify critical areas and generate relevant information to propose improvement strategies. The results may be used in future research and in the implementation of actions aimed at strengthening more efficient, ethical, and humanized healthcare services.

Keywords: Quality of care, more efficient, ethical and humane care.

I. INTRODUCCIÓN

En el sector salud existe una preocupación constante por la percepción que tienen los pacientes sobre la calidad atención en los servicios que presta el personal de la salud, los clientes o usuarios externos son la base integral de la organización aseguradora, Además de comprender plenamente a estos usuarios, también es importante ofrecer un servicio al cliente apropiado que pueda medirse por la calidad percibida (1).

Atención a los usuarios “La calidad cumple un rol importante en los programas de salud que mejoran el desempeño; de hecho, en todo el mundo, la certificación y el fortalecimiento de la calidad son parte de programas de modernización que utilizan eficientemente los recursos para obtener buenos resultados para las personas (2).

De acuerdo con la OMS, la calidad de la atención en salud se concibe como un proceso integral y permanente de mejora, que abarca promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos, orientado a garantizar la cobertura efectiva de las necesidades y requerimientos de los usuarios (3).

La OMS estima que en países de bajos y medianos ingresos ocurren hasta 8,4 millones de muertes anuales —el 15% de los decesos—, en gran parte asociadas a la falta de acceso a servicios básicos de salud, lo que contribuye a la persistencia de muertes maternas, infantiles y neonatales evitables (4).

El MINSA ha establecido diversas directrices para la implementación de sistemas de gestión de la calidad, orientadas a los establecimientos de salud con el fin de optimizar de manera continua los estándares de atención. Con ello, se busca fortalecer los recursos y la tecnología disponibles en el sector, asegurando que respondan adecuadamente a las necesidades de los pacientes antes de la prestación de servicios o tratamientos (5).

En el Perú, en relación con la calidad y la percepción de los usuarios sobre los servicios de salud, el 54,2% de la población considera que la calidad de la atención diaria está estrechamente vinculada a la percepción de los usuarios; el 56,3% la califica como aceptable en cuanto a la atención y el tratamiento, mientras que un 40% la evalúa como buena y manifiesta satisfacción con el servicio recibido (6).

En Tumbes, el 53,33% de los usuarios de la DIRESA manifiestan una percepción regular respecto a la calidad de la atención en salud. Cabe resaltar que dicha percepción es subjetiva y varía según el punto de vista de cada persona. No obstante, los profesionales buscan ofrecer una atención integral conforme a los lineamientos de cada establecimiento, mientras que las instituciones sanitarias procuran contar con personal capacitado que actúe bajo principios éticos (7).

En este contexto, los asegurados del SIS deben enfrentar largas filas para acceder a la atención médica, siendo las áreas de admisión, triaje, farmacia y las oficinas del propio SIS los puntos donde se presentan las mayores dificultades (8).

El estudio basa su valor teórico, debido a que mediante los resultados que se obtendrán se podrá plantear información que beneficiará a la creación de estrategias e intervenciones para solucionar este problema. Esta información ayudara en el sustento de próximas investigaciones relacionadas con la variable, ayudando en la identificación de los problemas de la sociedad en salud para una atención hospitalaria de calidad.

Desde una perspectiva metodológica, este estudio proporcionará a la población un instrumento de evaluación cuantitativa que permitirá medir la percepción de los usuarios, así como cuantificar el nivel de calidad de la atención recibida en las diferentes áreas de las instituciones de salud en Tumbes, constituyendo además una herramienta útil para futuras investigaciones con objetivos similares.

Por otra parte, su relevancia práctica radica en que, al identificar el nivel de percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el establecimiento de salud Andrés Araujo Morán, es posible implementar estrategias de mejora y prevención que fortalezcan el servicio brindado, evitando así el deterioro de la calidad en las instituciones de salud.

Finalmente, tiene un significado social, mediante la realización de la investigación se buscará contribuir con la mejora en los índices del problema encontrado en la población, teniendo en cuenta que la calidad de atención es un indicador importante que refleja en que forma el profesional realiza sus actividades diarias y como esta es percibida por los usuarios; a través de los resultados se podrán plantear actividades de mejora para una mejor percepción de las población ante el trato humanizado de los profesionales de salud dentro del establecimiento de salud Andres Araujo Moran y en la región Tumbes en general.

La investigación tuvo como objetivo general Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024. De la misma manera, tuvo como objetivos específicos, Identificar la percepción de la calidad de atención en su dimensión aspecto humanizado de los usuarios que asisten al establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Identificar la percepción de la calidad de atención en su dimensión relación técnica de los usuarios que asisten al establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Identificar la percepción de la calidad de atención en su dimensión entorno de los usuarios que asisten al establecimiento de salud Andrés Araujo Moran.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Bases Teóricas – Científicas

El aspecto humano comprende las cualidades que identifican a la persona como tal, vinculadas a su capacidad de razonamiento y conciencia. Asimismo, abarca el conjunto de emociones, sentimientos y factores sociales que influyen en la relación del individuo consigo mismo y con su entorno. En este sentido, la humanización de la atención en salud supone reconocer al paciente como un ser integral, con necesidades físicas, emocionales y psicológicas que deben ser atendidas de manera conjunta (17).

El Modelo de la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, de enfoque filosófico existencial-fenomenológico y con fundamento espiritual, concibe la enfermería como un ideal moral y ético. Plantea que el cuidado humano se sustenta en el compromiso moral, la experiencia, la percepción y la conexión. Así, la atención humanizada exige que el personal de salud asuma la obligación moral de mejorar la calidad de vida de cada persona, sana o enferma, mediante una práctica educativa en cada acto de cuidado, fortaleciendo la percepción del paciente sobre la atención recibida (18).

Escala de medición del cuidado humano transpersonal:

- Satisfacción de necesidades: las necesidades fisiológicas se organizan de manera jerárquica. El cuidado, como labor profesional, busca atender dichas necesidades humanas en el ámbito de la salud individual, comunitaria o poblacional, de forma integral y holística, abarcando distintos niveles de atención (19).

- Habilidad y técnicas de enfermería: se fundamentan en la automatización del cuidado y en la aplicación de procesos que recaen bajo la responsabilidad del profesional de enfermería (20).

- Relación paciente–enfermero: la comunicación permite identificar las necesidades de los pacientes y sus familias, al tiempo que los mantiene informados y actualizados sobre su estado de salud. Esta interacción exige sensibilidad, iniciativa y altruismo, además de coherencia sustentada en la

honestidad, la percepción objetiva de la realidad y el compromiso con la verdad (21).

- Autocuidado del profesional: la atención brindada constituye la esencia del cuidado e implica acciones establecidas de manera conjunta entre quien brinda el servicio y quien lo recibe. La enfermería, como disciplina, aplica conocimientos en diversos ámbitos de la salud y desarrolla habilidades y técnicas orientadas a mejorar el bienestar de la persona, la familia y la comunidad (22).

- Aspectos espirituales del cuidado enfermero: la espiritualidad, influida por creencias o ideologías, constituye una dimensión íntima y trascendente vinculada al bienestar del paciente, junto con sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Para brindar este tipo de cuidado es fundamental respetar normas éticas, evitando conflictos de valores; por ello, el cuidado espiritual debe asumirse con responsabilidad y respeto, especialmente en pacientes en fase terminal (23).

- Aspectos éticos del cuidado: la ética en enfermería orienta la práctica profesional mediante principios y valores, integrando el cuidado humanizado como base para asegurar la calidad de la atención en salud (24).

Relación técnica: busca mejorar la comunicación en salud mediante escucha activa, lenguaje claro, empatía y respeto, promoviendo confianza y colaboración entre pacientes y profesionales (25).

La Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegard E. Peplau considera la relación enfermera–paciente como un proceso terapéutico, influido por experiencias psicobiológicas, y estructurado en cuatro fases: orientación, identificación, aprovechamiento y resolución."

- Orientación: en esta etapa, la persona reconoce una necesidad y recurre a la atención del profesional de salud.

- Identificación: en esta fase, el paciente establece vínculo y se reconoce con quienes le proporcionan cuidado.

- Explotación: en esta etapa, el paciente busca aprovechar al máximo la relación terapéutica para obtener beneficios.

- Resolución: ocurre cuando el paciente deja atrás sus objetivos anteriores y establece nuevas metas (26).

Un entorno laboral saludable debe ofrecer un espacio accesible que comprenda las necesidades de los usuarios, reduzca barreras y dificultades entre las personas, y brinde información orientada a la promoción de la salud y la prevención de enfermedades. Estos entornos se constituyen en escenarios que impulsan el desarrollo humano sostenible, fortalecen capacidades y favorecen el bienestar tanto individual como colectivo. (27).

La Teoría del Entorno de Florence Nightingale mantiene gran vigencia en la práctica enfermera actual, al resaltar la influencia del ambiente en la recuperación del paciente. Señala la necesidad de garantizar un entorno limpio, seguro y confortable, así como de aplicar medidas preventivas que disminuyan el riesgo de infecciones y enfermedades en el ámbito hospitalario. Para Nightingale, un ambiente físico adecuado contribuye significativamente al bienestar del paciente. (26).

2.2. Antecedentes

El análisis de investigaciones a nivel internacional Al-Jabri et al (9), año 2021 en su investigación titulada Calidad de la atención y seguridad del paciente en las instituciones sanitarias de Omán, empleando una metodología de tipo transversal, los datos se recogieron por los ítems: Calidad general de la atención y la seguridad del paciente, incorporando en la escala revisada de Cuidado En un estudio con una muestra de 367 pacientes, utilizando el Instrumento de Competencia Básica de Profesionales de la Salud y el enfoque humanitario, se evidenció que la calidad de la atención y la seguridad del paciente fueron percibidas como altas. Los profesionales de salud otorgaron valoraciones más elevadas que los propios pacientes. Asimismo, se identificó una relación entre las variables hospitalarias y la calidad global de la atención, así como entre el área de trabajo y la percepción de los usuarios. En conclusión, tanto usuarios como profesionales consideraron la atención y la seguridad del paciente como excelentes.

Ferede et al (10), año 2023 en su investigación titulado Percepciones de los pacientes sobre los comportamientos de cuidado en los hospitales de referencia

en Etiopía, con una metodología de corte transversal, con una muestra formada por 652 pacientes de ambos sexos. Los resultados obtenidos por los autores indicaron que la percepción de los pacientes sobre la atención fue alta. Por lo que finalmente se concluyó que los pacientes hospitalizados en Etiopía tienen usualmente una percepción alta acerca de la atención que reciben, especialmente con respecto al cuidado físico, mientras que sus expectativas en la atención estaban orientadas a lo emocional son mucho más bajas.

Bezawit et al (11), año 2023 en su investigación titulada Percepción de la calidad de los servicios médicos en el departamento de consultas externas de los hospitales públicos de la Zona de Dawro, en el sur de Etiopía. La metodología empleada fue de tipo descriptiva, cuantitativa y de corte transversal, con una muestra conformada por 420 pacientes. Los resultados obtenidos por los autores revelaron que el 51% de los pacientes calificaron la calidad percibida como mala, mientras que el 9% como promedio y el 35% de los usuarios la calificaron como buena, así mismo, la percepción media se relacionó directamente con el tiempo de espera menor a una hora y la disponibilidad de medicamentos prescritos. Finalmente, los autores concluyeron que los usuarios calificaron la calidad percibida como mala.

A nivel Nacional Contreras (12), año 2021 en su estudio titulado Percepción sobre la calidad presente durante la atención que reciben los usuarios de un centro de salud en el Perú, "Se aplicó una metodología descriptiva con una muestra conformada por 120 usuarios. Los resultados mostraron que el 75% de los encuestados manifestó un alto nivel de satisfacción con la atención recibida. Respecto a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, más del 63,3% expresó satisfacción elevada, mientras que un 10% indicó insatisfacción. Asimismo, el SIS identificó una relación significativa entre la percepción y la calidad del servicio. En conclusión, aunque más de la mitad de los usuarios se mostraron satisfechos, los aspectos tangibles del establecimiento fueron calificados de manera negativa."

Arévalo (13), en el año 2022 En su investigación titulada La calidad de atención y la percepción del usuario sobre la consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se aplicó una metodología cuantitativa, observacional y de corte transversal, con una muestra de 100 usuarios. Los resultados mostraron que el

51% percibió la calidad de la atención como regular, el 39% la calificó como buena, el 39% manifestó estar medianamente satisfecho y el 29% completamente satisfecho; sin embargo, un 32% expresó insatisfacción con el servicio brindado por el personal de salud. El estudio concluyó que existe una relación directa entre la calidad de la atención y la percepción de los usuarios.

Huillca et al (14), año 2022 en su investigación titulada Relación entre la satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED del Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, se utilizó una metodología cuantitativa, descriptivo–correlacional, de corte transversal y no experimental, con una muestra de 172 madres de niños menores de cinco años. Los resultados mostraron que menos del 50% presentó un nivel de satisfacción medio, seguido de un grupo con satisfacción baja y un porcentaje considerable con satisfacción alta. En cuanto a la percepción de la calidad de atención, menos de la mitad reportó una valoración baja. El estudio concluyó que existe una relación significativa entre la satisfacción y la percepción de la calidad de atención.

A nivel local Delgado (15); año 2023 en su estudio titulado *Relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes*, se aplicó una metodología cuantitativa con diseño no experimental, descriptivo–correlacional, en una muestra de 201 pacientes. Los resultados evidenciaron una relación entre la percepción del usuario y la calidad de atención, destacándose una diferencia porcentual en los niveles de satisfacción: 27% satisfechos, 26% poco satisfechos y 18% satisfechos con la atención. Asimismo, el 58% percibió un nivel regular en la calidad del servicio, el 33% un nivel bueno y el 10% un nivel deficiente. El autor concluyó que existe una relación significativa entre ambas variables, considerando la calidad de atención como aceptable.

García (16), año 2023 en la investigación titulada Percepción de la calidad de atención de los usuarios externos de la Dirección Regional de Salud de Tumbes, se empleó una metodología cuantitativa, no experimental, con diseño descriptivo simple y una muestra de 120 usuarios. Los resultados revelaron que el 55% percibió la calidad de atención como regular, el 26,7% como buena y apenas el 2% como excelente. En la dimensión estructura, el 57% reportó una percepción

regular, el 19% buena y el 6% excelente. Respecto a la dimensión proceso, el 43% manifestó una percepción regular, el 22% buena y el 2,5% excelente. Finalmente, en la dimensión resultado, el 38% evaluó la atención como deficiente, el 32% regular y el 13% buena. El autor concluye que la percepción de la calidad de atención en la DIRESA Tumbes presenta limitaciones en todas sus dimensiones.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

Tendrá un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo básico, con la finalidad de describir las características de la variable a través de la observación y medición correspondiente

3.2. Diseño de investigación

El diseño será no experimental, de corte transversal. Teniendo como finalidad el describir sin manipular la variable en investigación, durante un lapso de tiempo determinado.

M → **O**

3.3. Población y muestra

Estará conformada por el promedio mensual de asistentes al centro de salud Andrés Araujo Moran. Según la información brindada por el establecimiento, la cantidad de usuarios mensuales aproximadamente fue de 300.

3.4. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios que se encuentren dentro de la jurisdicción del centro de salud andes Araujo Moran.
- Usuarios mayores de edad.

Criterios de exclusión

- Usuarios que cuenten con algún problema que impida su participación.
- Usuarios que no desees participar voluntariamente.

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnica

La técnica presente en la investigación será la encuesta, mediante la cual se podrá recolecta la información a través de herramientas planteadas que permitan el acopio de datos necesarios para el conocimiento y descripción de la variable.

Instrumentos de recolección de datos:

El instrumento que se desarrollará en la investigación será el cuestionario. En este caso, el cuestionario dentro de la investigación fue presentado por Castillo C. (2022) en su investigación con características similares a la propuesta. Este instrumento contará con 30 ítems, los cuales serán valorados a través de una escala de respuesta de Siempre: 3; A veces: 2 y Nunca: 1.

3.6. Validación y confiabilidad

Instrumento elaborado en otra investigación, se considerará las modificaciones que se deban realizar para poder realizar la validación por juicio de expertos, lo que es importante antes de la aplicación del cuestionario. Por otro lado, deberá realizar una prueba piloto para evaluar la fiabilidad del instrumento para la medición de la variable. Esta deberá estar conformada por una pequeña cantidad de usuarios que cumplan con las mismas características de la población muestral.

3.7. Procesamiento y recolección de datos

Para la recolección de la información se considerará inicialmente enviar la solicitud correspondiente para el obtener el permiso del establecimiento. Cuando se obtenga el permiso, se deberá proceder a realizar las coordinaciones necesarias con el jefe/a del centro de salud, para poder iniciar con la aplicación del instrumento. Una vez coordinado todo, se deberá asistir al establecimiento durante los días de mayor afluencia para la aplicación del cuestionario, el cual durará de 15 a 20 minutos. Luego se iniciará con el procesamiento de los datos.

3.8. Procesamiento y análisis estadístico

Teniendo la información recolectada a través de los cuestionarios, se procederá a realizar una base de datos en Microsoft Excel 2019, lo que permitirá que se pueda analizar la información de la variable. A través del uso de la estadística descriptiva se podrá responder a los objetivos que están establecidos dentro de la investigación, mostrando los resultados a través de tablas y figuras.

3.9. Aspectos éticos

Considerando los criterios enunciados por Gozzer en 1998, los cuales incluyen la confidencialidad, credibilidad, confiabilidad y auditabilidad, donde se deberá respetar la autonomía de los participantes y se permitirá que expresen sus propias opiniones en la encuesta que se les administrará.

1. El principio de defensa de la persona, a través de este punto establecido en la investigación, se considerará la salud y bienestar completo de los usuarios participantes en la investigación, haciendo de su estancia en el estudio, un momento favorable y ostentoso para las personas.
2. El principio de la primacía del ser humano y defensa de la vida física, se presentará en la investigación para mantener al ser humano como sujeto de estudio, importante a cada paso a realizar, priorizando su bienestar.
3. El principio de autonomía y responsabilidad personal; cada participante será libre de tomar las decisiones que crean convenientes con respecto al estudio, antes, durante y después de su desarrollo, considerando que cada acción realizada deber responsable y considerar el respeto y libertad de cada ser humano.
4. El principio de beneficencia, menciona dentro de la investigación, cada usuario que participe del estudio, estará protegido en a cada paso del desarrollo de la recolección de la información, previniendo algún daño contra los participantes.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 01: Identificar la percepción de la calidad de atención en su dimensión aspecto humanizado de los usuarios que asisten al establecimiento de salud Andrés Araujo Moran.

Aspecto Humano

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	43	25,3	25,3	25,3
	Siempre	127	74,7	74,7	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 02: Identificar la percepción de la calidad de atención en su dimensión relación técnica de los usuarios que asisten al establecimiento de salud Andrés Araujo Moran.

Relación Técnica

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	54	31,8	31,8	31,8
	Nunca	2	1,2	1,2	32,9
	Siempre	114	67,1	67,1	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 03: Identificar la percepción de la calidad de atención en su dimensión entorno de los usuarios que asisten al establecimiento de salud Andrés Araujo Moran.

Entorno

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A Veces	39	22,9	22,9	22,9
	Nunca	3	1,8	1,8	24,7
	Siempre	128	75,3	75,3	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

Tabla 04: Determinar la percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Moran, Tumbes 2024.

Calidad de Atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	33	19,4	19,4	19,4
	NUNCA	1	,6	,6	20,0
	SIEMPRE	136	80,0	80,0	100,0
	Total	170	100,0	100,0	

4.2 Discusión

Tabla 01: Los resultados relacionados con la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en cuanto al aspecto humanizado en el establecimiento de salud Andrés Araujo Morán indican que el 74.7% de los encuestados considera que siempre se brinda un trato humanizado, mientras que el 25.3% manifestó que esto ocurre solo a veces.

Tabla 02: Los resultados sobre la percepción de la calidad de atención en la dimensión de relación técnica por parte de los usuarios del establecimiento de salud Andrés Araujo Morán revelan que el 67.1% considera que siempre se mantiene dicha relación, el 31.8% señala que ocurre solo en a veces y el 1.2% indica que nunca se da.

Tabla 03: Los resultados respecto a la percepción de la calidad de atención en la dimensión entorno, según los usuarios del establecimiento de salud Andrés Araujo Morán, muestran que el 75.3% considera que siempre se brinda un entorno adecuado, el 22.9% opina que esto sucede solo a veces, y el 1.8% manifiesta que nunca se presenta.

Tabla 04: Los resultados relacionados con la percepción de la calidad de atención de los usuarios en el establecimiento de salud Andrés Araujo Morán, Tumbes 2024, evidencian que el 80% considera que siempre se ofrece una atención de buena calidad, el 19.4% indica que esto ocurre solo en algunas ocasiones, y el 6% señala que nunca se brinda.

V. CONCLUSIONES

- En el centro de salud Andrés Araujo Morán, el 74.7% de los usuarios manifiesta recibir de forma permanente un trato humanizado. No obstante, el 25.3% considera que esta cualidad no se brinda de manera constante, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la atención en el aspecto interpersonal.

- Relación técnica: El 67.1% de los encuestados considera que siempre existe una adecuada relación técnica en la atención, lo cual refleja un nivel aceptable de competencia profesional percibida. No obstante, un 31.8% opina que esto ocurre solo a veces y un 1.2% que nunca, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la calidad técnica en algunos casos.

- Entorno del establecimiento: Un 75.3% de los usuarios percibe que siempre se proporciona un entorno adecuado durante la atención, lo que denota un ambiente generalmente favorable. Aun así, el 22.9% considera que esto solo sucede en ocasiones y el 1.8% que nunca, lo cual resalta la importancia de mantener y mejorar las condiciones físicas y ambientales del establecimiento.

- Percepción general de la calidad de atención: En términos generales, el 80% de los usuarios manifiesta recibir siempre una atención de buena calidad, lo que representa un resultado positivo para la institución. Sin embargo, el 19.4% indica que esta calidad no es constante, y un 6% expresa que nunca la experimenta, evidenciando la necesidad de implementar acciones correctivas para garantizar una atención equitativa y sostenida para todos los pacientes.

VI. RECOMENCACIONES

- Se sugiere capacitar de manera continua al personal de salud en habilidades de comunicación, empatía y trato digno al usuario, con el fin de garantizar que todos los pacientes perciban un trato cálido y respetuoso en todo momento.

- Es recomendable realizar supervisiones periódicas y programas de actualización profesional para asegurar que los procedimientos técnicos se apliquen correctamente y con precisión, reforzando así la confianza de los usuarios en el personal de salud.

- Se debe evaluar y, de ser necesario, intervenir en las condiciones de infraestructura, limpieza, señalización y comodidad de los espacios, de forma que se mantenga un ambiente seguro, ordenado y acogedor para todos los usuarios.

- Se propone implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua de la calidad del servicio, incorporando la voz de los usuarios a través de encuestas de satisfacción. Asimismo, es fundamental fomentar una cultura organizacional orientada a la mejora continua.

- Analizar los perfiles de los usuarios que manifestaron recibir atención de calidad solo a veces o nunca, para identificar posibles brechas y diseñar estrategias dirigidas a asegurar la equidad en la prestación del servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Rev. Cuba Enferm. [Internet]. 2022 [citado 2 de septiembre de 2023]; 37(4). Disponible en: https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186

2. Bernal M, Salamanca D, Pérez N, Quemba M. Validez de contenido por juicio de expertos de un instrumento para medir percepciones físico-emocionales en la práctica de disección anatómica. Educ Médica [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023];21(6):349-56.

3. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Sede web]. OMS.com. 2020 - [consultado 09 diciembre 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services

4. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. 2020 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services 15.

5. Sharifi T, Hosseini S, Mohammadpour S, Javan-Noughabi J, Ebrahimipour H, Hooshmand E. Evaluación de la calidad de los servicios prestados por los centros de salud en Mashhad, Irán: escalas SERVQUAL versus HEALTHQUAL. BMC Health Serv Res [Internet]. 28 de abril de 2021 [citado 2 de septiembre de 2023];21(1):397. Disponible en: https://doi.org/10.1186/s12913-021-06405-4

6. Castro M. Calidad y satisfacción de usuarios del servicio de telemedicina en cardiología, en tiempos COVID-19. Hospital-III EsSalud Víctor Lazarte Echegaray, 2021 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92188

7. Córdova L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 2 de septiembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640

8. García L. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023 [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 9 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/6457

9. Al-Jabri F, Kvist T, Sund R, Turunen H. Calidad de la atención y seguridad del paciente en instituciones sanitarias en Omán: estudio cuantitativo de las perspectivas de los pacientes y los profesionales sanitarios. Investig Serv Salud BMC. 2021;21(1):1109.

10. Ferede A, Wettergren L, Erlandsson K, Gezie L, Lindgren H, Geda B. Percepciones de los pacientes sobre las conductas solidarias en hospitales de referencia en Etiopía: una encuesta transversal. Rev Int Cienc Enferm [Internet]. 2023 [citado 2 de septiembre de 2023];10(3):391-7. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S235201322300071

11. Al-Jabri F, Turunen H, Kvist T. Percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención médica en los hospitales medida por la escala revisada de atención humana. Rev Exp. Paciente [Internet]. 2021 [citado 2 de septiembre de 2023]; 8:1-8. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8674720

12. Contreras S. Percepción de la calidad de atención de los usuarios de un centro de salud en el Perú. Gac Científica [Internet] 2021 [citado 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: Percepción de la calidad de atención de los usuarios de un centro de salud en el Perú (upeu.edu.pe)

13. Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un hospital público del Perú. Gac Científica [Internet]. 2022 [citado 28 de diciembre de 2023];8(4):201-6. Disponible en: https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1709

14. Lisseth M, Huilca B. Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo (CRED). Hospital Santa Rosa - Puerto Maldonado – Tambopata – Madre de Dios, 2019. Inventg. Enfer. [Internet] 2022 [citado 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: Satisfacción y percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre De Dios, 2019 (uladech.edu.pe)

15. Delgado L. Satisfacción del usuario y calidad de atención en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes-2022 [Internet] [Tesis de Posgrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 28 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64171

16. García L. Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023. [Internet] [Tesis de Pregrado]. [Tumbes]: Universidad Nacional de Tumbes; 2023 [citado 28 de diciembre del 2023]. Disponible en: Percepción del usuario de la calidad de atención en la Dirección Regional de Salud de Tumbes, 2023 (untumbes.edu.pe)

17. La esencia del ser humano. Instituto Internacional de Humanologia, IIH 2019.
18. Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. Rev Repertorio de Medicina y Cirugía. 2009; 18(4):246-250.

19. Watson J. Nursing Human science and Human Care: A Theory of Nursing. New York: National League of Nursing, 1988.p. 158.

20. Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. Rev Repertorio de Medicina y Cirugía. 2009; 18(4):246-250.

21. García M, Cárdenas L, Arana B, Monroy A, Hernández Y, Salvador C. Construcción Emergente del Concepto: Cuidado Profesional de Enfermería. Texto & Contexto Enfermagem. 2011; 20:74-80.

22. González G, Medina R, Bracho L, Zambrano A, Marquina M, Guerra C. El cuidado humano como valor en el ejercicio de los profesionales de la salud. Rev Científica en Ciencias de la Salud. 2002; 6(2): 18-22.

23. González L, Velandia A, Flores V. Humanización del cuidado de enfermería. De la formación a la práctica clínica. CONAMED. 2009; (14):40-43.

24. Chavarry P. Introducción a los modelos y Teorías de enfermería. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2008.

25. García V, Espeleta A, et al. Comunicación y trabajo en equipo en el cuidado de la salud: fundamentos y estrategias. Revista Sanitaria de Investigación [Internet] 2023 [Consultado 16 de julio de 2024]. Consultado a partir de: Comunicación y trabajo en equipo en el cuidado de la salud: fundamentos y estrategias (revistasanitariadeinvestigacion.com).

26. Entornos Laborales saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS, OMS 2010

27. Software Integral de Salud Perú. Calidad de atención a la salud en Perú. [Internet] [citado 28 de diciembre de 2023] Disponible en: Calidad de la atención a la salud en Perú (sanitco.com)