



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE
ACRAQUIA, TAYACAJA - 2023**

Tesis para optar título profesional de Licenciada en Enfermería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

LI12: Gestión de Salud y el Cuidado de Enfermería

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

Salud y bienestar

CAMPO DE LA INVESTIGACIÓN Y EL DESARROLLO OCDE:

3.00.00-Ciencias de la salud

PRESENTADO POR:

Perez Carhuacasma Yoshira Yaquelin

ORCID <https://orcid.org/0009-0004-0724-4515>


ASESOR:

Mg. Roberto Escobar Villanueva

ORCID <https://orcid.org/0009-0000-0077-0409>

PAMPAS-PERÚ

2024

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	Página 1 de 1
---	---	---------------

ACTA DE SUSTENTACIÓN EN LA MODALIDAD PRESENCIAL PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Expediente N°15-EPE/2024

En el auditorium de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo, ubicado en el Distrito de Ahuaycha, Provincia de Tayacaja, Región Huancavelica, el día **07 de Noviembre del 2024**, a las **10:00 horas**, se reunieron los miembros del jurado calificador designados con la Resolución de Comisión Organizadora N°390-2024-CO-UNAT del 14 de agosto del 2024 y con Resolución de Coordinación de Facultad N°0024-2024-C-FCS-UNAT se Declara Expedito para la sustentación de tesis, para evaluar la defensa de la tesis titulada:

"NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE ACRAQUIA, TAYACAJA-2023"

Presentado por la Bachiller Yoshira Yaquelin Perez Carhuacusma y asesorada por el Mg. ROBERTO ESCOBAR VILLANUEVA

Después de haber calificado el informe final de tesis, escuchada la sustentación y las respuestas a las preguntas formuladas por el Jurado, se le declara Aprobada para optar el Título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA con la calificación de 17 que corresponde a la condición Muy bueno

En consecuencia, la sustentante queda en condiciones de recibir el Título Profesional que se indica, de conformidad con las Normas Estatutarias y la ley Universitaria en vigencia, siendo las 11:15 Am. del mismo día, mes y año se da por concluida la sustentación, firmando los presentes.

		
Dra. MERCEDES ACOSTA ROMÁN	Mg. GERMAN INGA HUAYLLANI	Mg. ROBERTO ESCOBAR VILLANUEVA
PRESIDENTE	MIEMBRO	ASESOR

ANEXO 8: Reporte de Similitud

UNAT

Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja Daniel Hernández Morillo

Ley de Creación N° 29716



La investigación, su esencia y arte.

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

CONSTANCIA DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que el (la) Tesis titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD, ACRAQUIA 2023", desarrollado por la Bachiller en Enfermería **Perez Carhuacusma Yoshira Yaquelin**, para optar el Título Profesional de Licenciado en enfermería, asesorada por la **Mg. Roberto Escobar Villanueva**; es inédito y cumple con los requisitos de conformidad de originalidad, evidenciándose en el informe de originalidad un porcentaje de similitud de diecinueve por ciento (19%).

Se otorga la presente constancia para los fines que estime conveniente.

Pampas, 30 de octubre de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA
DANIEL HERNÁNDEZ MORILLO

Dr. Blas Oscar Sánchez Ramos
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Constancia: N° 11
Expediente: N° 011-2024-UI-FSC-UNAT (30/10/2024)
Recibo N°: 11

CC. Archivo

AGRADECIMIENTO

Con profunda estima y admiración a mi asesor de tesis Mg. Roberto Escobar Villanueva, por su apoyo incondicional, paciencia, orientación que me logro permitir hacer posible este trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a las personas que me han apoyado a culminar con el trabajo, a mis docentes por todas las enseñanzas proporcionadas. Por otro lado, agradezco a todos los usuarios del Establecimiento de Salud Acraquia, quienes de forma voluntaria pudieron participar y también contribuir a la recopilación de información, aportando así a la investigación.

Yoshira, Perez

DEDICATORIA

La investigación realizada está dedicado a mi persona, por realizarlo con mucho esfuerzo y paciencia, con mucha responsabilidad y empeño, asimismo también dedico este trabajo a Abraham Perez y Josefina Carhuacusma mis padres, por ser las piezas fundamentales de mi vida, por brindarme soporte y amor incondicional.

Yoshira, Perez

ÍNDICE

CARATULA.....	i
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA.....	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
1.1. Descripción del Problema.....	11
1.2. Formulación del problema.	12
1.2.1. Problema General.....	12
1.2.2. Problemas Específicos.	13
1.3. Objetivos de Investigación.....	13
1.3.1. Objetivo General.	13
1.3.2. Objetivo Especifico	13
1.4. Justificación.	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1. Antecedentes de Investigación Nacionales e Internacionales.	14
2.1.1. Internacionales:	14
2.1.2. Nacionales:	18
2.1.3. Locales:.....	21
2.2. Marco Conceptual Variables de Estudio y sus Dimensiones.	22
2.2.1. Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención	22
2.3. Definición de Términos.....	27
2.4 . Hipótesis de Investigación.	27
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Enfoque de la Investigación.....	27
3.2. Tipo y Nivel.....	27
3.3. Método.....	28
3.4. Diseño de Investigación.....	28
3.5. Población y Muestra.....	28
3.6. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.....	29
3.6.1 Técnica.....	29
3.6.2 Instrumento.....	29
3.7.1 Procedimiento de Recolección de Datos y Técnicas Estadísticas de Procesamiento.	30

3.7.1 Procedimiento de Recolección de Datos.	30
3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES:	33
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	34
ANEXOS	40
ANEXO 1: Matriz de Consistencia	41
ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de Datos:	48
ANEXO 3: Consentimiento Informado	54
ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento	55
ANEXO 5: Validación del instrumento	56
ANEXO 7: Solicitud de Autorización Para la Recolección de Datos	67
ANEXO 8: Reporte de Similitud	68
ANEXO 9: Evidencias Fotográficas	72

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.	26
Tabla N° 02: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.	26
Tabla N° 03: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad técnica brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.	27
Tabla N° 04: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.	27

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023. **Metodología:** Es de tipo básica y de un nivel de descriptiva de investigación, diseño corte transversal descriptivo, la población estuvo constituida por un total de 150 usuarios que acudieron al Centro de Salud Acraquia durante el mes de agosto 2024; la muestra fue por conveniencia porque se eligió de manera arbitraria los usuarios que fueron atendidos en el mes de agosto; el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de nivel de satisfacción de usuarios de la calidad de atención brindada por los enfermeros, con la confiabilidad de 0.910 por α -Cronbach y a través de un juicio de expertos ha sido validado con 0.97 cuya técnica es la encuesta. **Resultados:** se evidenció que el 100% (150) usuarios del centro de salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción de la calidad de atención brindada por los enfermeros; 54.00% (81) usuarios satisfacción bajo, con un 30.67% (46) un nivel de satisfacción medio y 15.33% (23) nivel de satisfacción alto. **Conclusión:** Mas de la mitad de los usuarios tuvieron una satisfacción de nivel bajo sobre la atención de calidad brindada por los enfermeros del Centro de Salud Acraquia, estos resultados reflejan en su mayoría el descontento con la atención brindada.

Palabras clave: *Calidad, Atención, Satisfacción, Enfermeros.*

ABSTRACT

Objective: To determine the level of user satisfaction with the quality of care provided by nurses at the Acraquia Health Center, Tayacaja - 2023. **Methodology:** Type of basic research, descriptive research level, descriptive cross-sectional design, the population is constituted by 150 users who attended the Acraquia Health Center during the month of August 2024; the sample was by convenience because the users who were attended during the month of August were chosen arbitrarily; the instrument was the questionnaire of users' satisfaction level of the quality of care provided by nurses, with the reliability of 0.910 by α -Cronbach and validated by expert judgment with 0.97 whose technique is the survey. **Results:** it was evidenced that 100% (150) users of the Acraquia health center surveyed on the level of satisfaction with the quality of care provided by the nurses; 54.00% (81) users had a low level of satisfaction, 30.67% (46) had a medium level of satisfaction and 15.33% (23) had a high level of satisfaction. **Conclusion:** More than half of the users had a low level of satisfaction with the quality of care provided by the nurses of the Acraquia Health Center, these results reflect mostly dissatisfaction with the care provided.

Keywords: *Quality, Attention, satisfaction, Nurses*

I. INTRODUCCIÓN

Si bien es claro es evidente que la calidad de la atención proporcionada por el personal profesional de enfermería está relacionada con la presencia de la satisfacción que tiene el usuario en salud, aunque ambos conceptos se comprenden de manera distinta. Por esta razón, Avedis Donabedian definió la satisfacción en correlación con la calidad de las unidades que prestan servicios de salud como “la percepción del usuario sobre el cumplimiento de sus expectativas respecto al servicio solicitado”.

Asimismo, se reconoce como una medida de la calidad de los servicios de salud. En la definición de satisfacción de Avedis se contemplan tres dimensiones: interpersonal, técnica y del entorno. Interpersonal como dimensión da a conocer al conjunto de actitudes y comportamientos del personal profesional de salud que influyen en la atención del usuario en salud, y se origina a partir de la interrelación entre ambos. Por consiguiente, la dimensión técnica incluye la agrupación de conocimientos, destrezas y conductas que son parte del proceso de atención al servicio. Con respecto, al entorno como dimensión abarca los elementos que ofrecen una atención comfortable (1).

Es importante señalar que la pionera de la enfermería moderna, Florence Nightingale, subrayó la importancia del entorno en la calidad de la atención, ya que evidenció que mantener un adecuado estado de higiene permitiría proporcionar una buena atención sanitaria efectiva. En base a esto, desarrolló cinco puntos clave para asegurar la salubridad: aire limpio, agua potable, desagües eficientes, orden y buena iluminación (2).

Si vemos desde el punto de vista de la (OMS) que es la Organización Mundial de la Salud en su estatuto asegura “Que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable”, además se ha establecido que la calidad de atención dentro del macroproyecto es un objetivo para todos en cuanto a salud, sobre ello se mantiene en consideración la “percepción y la satisfacción” de los usuarios en salud. Para que se puedan evaluar de forma regular y así implementar mejoras graduales en relación con la calidad de la atención ofrecida (3).

En este contexto se realizó la investigación con el objetivo de poder observar el nivel de satisfacción del cliente en salud sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja – 2023; así mismo la tesis está estructurada en introducción, descripción del problema, marco teórico, antecedentes de estudio, conceptualización de variables y dimensiones, marco metodológico, resultados, discusión de resultados, conclusión y recomendaciones.

1.1. Descripción del Problema.

Para lograr una atención de calidad óptima y la satisfacción del usuario del servicio, es fundamental que el profesional de enfermería esté dispuesto a ofrecer su apoyo profesional. En el ámbito de la atención de enfermería, surgen diversas dificultades derivadas de las relaciones laborales y del entorno de trabajo, las cuales afectan la calidad del cuidado proporcionado y, como resultado, impactan en la satisfacción del usuario (4).

Entre 5,7 y 8,4 millones de muertes se atribuyen cada año a una atención de calidad muy mala en los países con ingresos bajos y medios (PIBM), lo que se representó en ese momento el 15% del total de defunciones en esos países (5).

Asimismo, en respecto a la problemática del estudio, se establece que la calidad es un componente fundamental de la atención sanitaria universal. Aunque, según la “Organización Mundial de la Salud” (OMS), anualmente cada año se considera que “entre 5,7 y 8,4 millones de fallecimientos son atribuidos a una atención de calidad insuficiente en las naciones de retribuciones medianas y bajas”, lo que significa hasta el 15% de las defunciones en estas regiones. La calidad del servicio que se brinda en los centros de salud es un aspecto crucial para satisfacer las necesidades de los usuarios. Es fundamental que esta atención en salud considere un enfoque humanista como una de las principales estrategias. Bajo esta premisa, se entiende que la calidad debe abordarse de forma integral (6).

En el mismo contexto, la “Organización Panamericana de la Salud” (OPS) señala que hay una falta de profesionales de enfermería en la región de las Américas, cuyas causas primordiales son la migración de la población, el crecimiento económico, las políticas de recursos en salud, las condiciones laborales deficientes y la ausencia de profesionales de salud bien regularizados (7).

En nuestro país, se calcula que hay 15 profesionales de enfermería por cada 10.000 habitantes, donde del total solo el 63% está en activo. Es importante señalar que el país tiene aproximadamente 32 millones de habitantes, lo que refleja un déficit de profesionales de enfermeros y afecta la calidad de la atención proporcionada (8). Por otro lado, a nivel nacional, el “Ministerio de Salud” (MINSA) impulsa políticas que orientan la gestión de la calidad y se basan en el derecho y el principio a la salud para toda la ciudadanía, lo que requiere un avance continuo de los servicios sanitarios. Además, las distintas instituciones de salud consideran la satisfacción del usuario como uno de los indicadores de calidad, siendo esencial atender las expectativas de

estos (9). Por ello, se busca evaluar de manera constante el grado de satisfacción para entender al usuario y así medir el nivel de éxito o fracaso de este indicador de calidad en la institución.

La enfermería como disciplina se consolidó en 1860 gracias a Florence Nightingale, quien es considerada la fundadora de la enfermería moderna (10). Durante la Guerra de Crimea, Nightingale y otras enfermeras implementaron medidas para garantizar una atención de calidad a los soldados, lo que subrayó la relevancia del trabajo de las enfermeras en la sociedad. En tan solo un mes, logró mejoras notables en la organización y el cuidado de los pacientes, como la optimización de la alimentación, la supervisión de los enfermos y el apoyo en su rehabilitación. Su enfoque revolucionó la enfermería, elevándola a una profesión respetada, lo que dio lugar a la creación de escuelas y asociaciones dedicadas a promover la atención adecuada al paciente (11). Asimismo, al haber realizado el internado rural durante el presente año 2023, en el centro de salud de la región, pude demostrar la acumulación de tareas diarias que recaen sobre el profesional de enfermería, pero que tienden a reducir diversos aspectos de la calidad de una buena atención. Clientes en salud que al relacionarse con ellos mostraron inconveniente y al buscar la razón expresaron malestar por la carencia de disposición del establecimiento de salud, donde no se consideraba el horario de atención porque el personal de enfermería tenía otras actividades y por lo tanto no presentarse a la cita indicada y los usuarios se sintieron incómodos por la falta de atención. De igual manera, hubo escasa comprensión en la entrega de atención en cuanto al del personal profesional de enfermería, pocas explicaciones a los pacientes quechua hablantes y sus familiares acompañantes. De igual forma, ante dudas o preguntas, el personal administrativo encontró poca comprensión con los usuarios mayores cuando manifestaron que ellos mismos estaban demorando la obtención de las historias, por no contar con su cédula de identidad, lo que ayuda a identificar sus historias, entre otras cuestiones.

Ante lo mencionado se plantea el consiguiente problema.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema General.

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?

1.2.2. Problemas Específicos.

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad técnica brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?

1.3. Objetivos de Investigación.

1.3.1. Objetivo General.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.

1.3.2. Objetivo Especifico

- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja – 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad técnica brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja – 2023.
- Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja – 2023.

1.4. Justificación.

Justificación Teórica:

El presente estudio nos reveló el grado de satisfacción que se presenta frente a la proporción de la atención del Profesional de Enfermería en el Centro de Salud de Acraquia. La relación enfermero-paciente es una relación primordial en el cuidado del cliente en salud, puesto que acceder a tener un ambiente de confianza y fortalecer las recomendaciones brindadas hacia la mejora y cuidado de la salud.

Justificación Practica:

Ante la solicitud y presión social por una atención humanitaria fundada en valores y respeto hacia la persona, los profesionales de enfermería que trabajan en los servicios de atención deben poseer características empáticas, constantes y sin riesgos, lo que contribuirá a una interacción entre enfermero y paciente, que sea más coherente y que facilite una interacción entre enfermero y paciente más coherente y que promueva la buena satisfacción del cliente de salud.

Justificación Metodológica:

Esta investigación fue útil como antecedente o referencia a las posteriores investigaciones que se pueden efectuar en dichos establecimientos de salud. El Centro de Salud Acraquia se destaca como un caso de estudio significativo en el año 2024, la retroalimentación de los pacientes puede proporcionar información valiosa sobre diversos aspectos, como la empatía y comunicación del personal de enfermería, la disponibilidad de recursos y materiales, los tiempos de espera, la información ofrecida al paciente y la percepción de la atención integral recibida. Asimismo, la investigación en este ámbito facilitó la implementación de estrategias de mejora continua y programas de capacitación para los enfermeros, con el propósito de elevar los últimos estándares de atención y en instancia, influir positivamente en los resultados clínicos y en la satisfacción general de los pacientes.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Investigación Nacionales e Internacionales.

2.1.1. Internacionales:

Michala R. (Ecuador, 2024), realizó su estudio titulado "Nivel de satisfacción del paciente en la Atención Primaria de Salud, brindada por Enfermería en las áreas de salud del cantón Azogues" con el objetivo de examinar el grado de satisfacción de los usuarios en la Atención Primaria de Salud, brindada por Enfermería, en los Centros de Salud de la ciudad de Azogues. Metodología: Se presenta un estudio con enfoque descriptivo, cuantitativo, de un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra de 651 usuarios, residen en zonas rurales y urbanas del cantón Azogues, considerado mediante la población un muestreo no probabilístico. Se empleó la escala de factores vinculados al grado de satisfacción de la comunidad, los cuales comprenden tres dimensiones de preguntas cerradas con puntaje de tipo Likert. Los análisis estadísticos se realizaron mediante SPSS v21. Resultados: De la muestra seleccionada, el 59,1% son de género femenino, de los cuales, el 51,3% residen en áreas rurales, con nivel de instrucción secundaria el 46,0%. En cuanto a los indicadores, el 54,6% se sintieron satisfechos con la competencia del personal, seguido del 38,4% a muy satisfechos en el indicador de capacidad de respuesta. En los resultados se evidenció una correlación estadísticamente significativa valor-p 0,000, considerando un valor-p < 0,05. Conclusión: Se muestra una correlación estadísticamente significativa entre los indicadores planteados:

seguridad y aspectos tangibles, comprensión administrativa, cortesía y amabilidad del personal, receptividad del servicio, teniendo un valor de $p=0,000$; sin dejar de lado las otras alternativas considerando un p -valor de $<0,05$ (12).

Gonzalez R. et al. (Paraguay, 2023), realizó su estudio titulado "Satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023" el objetivo de la investigación es determinar la satisfacción de los usuarios internados en relación a la atención de enfermería del servicio de clínica médica del Hospital Regional de San Pedro en el año 2023. Metodología. El enfoque del trabajo de investigación es cuantitativo, el nivel de conocimiento previsto es descriptivo y el diseño es de naturaleza no experimental. La población está compuesta por 35 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina clínica. El instrumento empleado para la recolección de datos es el cuestionario, realizado con la escala de Lickert. Los resultados fueron organizados y presentados con figuras proporcionados por el programa Excel. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que en un 66% la población en estudio está satisfechos en cuanto a comunicación enfermero-paciente, en un 54% están insatisfecho en cuanto al trato de enfermera-paciente, esto debido a la deficiencia de amabilidad y de paciencia para con los usuarios y en un 60% están satisfecho en relación a las orientaciones de autocuidados recibidas, se evidencia la falencia en la atención comedia e individualizada a cada paciente por la cantidad limitada de profesionales y la demanda en el servicio (13).

Alarcón B. (Ecuador, 2022), realizó su estudio titulado "Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil", cuyo objetivo fue examinar la calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte en la ciudad de Guayaquil, utilizando herramientas estadísticas para desarrollar un plan de mejora. La metodología investigativa realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo transversal y de diseño no experimental, con un método deductivo y un alcance correlacional. Como técnica se implementó la encuesta, dirigida a una muestra de 377 usuarios de salud. Los instrumentos utilizados fueron dos: un cuestionario de satisfacción previamente validado con 12 ítems y un cuestionario para evaluar la calidad de

atención que contenía 22 preguntas. En los resultados encontrados, en cuanto a la problemática que afecto a la calidad de atención brindada , fue el retraso del personal en salud en dar solución a la problemática con un 52%, con un 50.4% la carencia de herramientas necesarias para que los trabajadores realicen un buen trabajo, y con un 62.6% el desconocimiento de las necesidades en específico por parte del personal, en cuanto a la exclusión de la atención individualizada con un 63.6%, por otro lado en relación con la desatención hacia el interés del cliente en salud, que fue del 56.8%, y finalmente, un 58.4% correspondió a la falta de materiales. En lo que respecta a los problemas relacionados con la satisfacción, se encontró que la falta de letreros indicativos en los consultorios con un 48% por otro lado con un 46.7% en cuanto a la falta de claridad sobre la aclaración del tratamiento terapéutico. En conclusión, se ha determinado que, a pesar de que la mayoría de los elementos tangibles recibieron una valoración positiva, los recursos materiales no son atractivos visualmente. En relación con el promedio general de la variable, este fue de 3.26%, lo que supera el valor medio de tres, pero se encuentra alejado del ideal de cinco, por lo que es necesario proporcionar medidas que ayudan. En cuanto al promedio de las dimensiones en base a satisfacción del usuario en salud se ha percibido que los valores evaluados fueron parecidos con un 3.45% para la variable, lo que se sitúa por encima del valor medio; aunque un 70% un distante muy pequeño al valor de cinco, es por ello que se debe de trabajar en monitorear muy seguido a la satisfacción del cliente en salud con la finalidad de tomar medidas y estrategias de mejoría, fundamentado en capacitaciones, una calendarización semanal de tareas, la publicación en pancartas y letreros dentro de la institución, así como en la creación de un diagrama de flujo del proceso de atención y el ingreso a un sistema (14).

Montenegro P. (Ecuador, 2022), realizó su estudio titulado “Análisis de la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Básico Huaquillas” con el objetivo de determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Básico Huaquillas. Por lo tanto, se aplicó una metodología de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal de tipo descriptivo. En lo que respecta a las variables, la calidad de atención fue la independiente y la satisfacción del usuario fue la dependiente.

La muestra está constituida por 326 usuarios en salud que se atendieron en diferentes áreas de la salud, lo que fue determinada por aleatoria simple. Asimismo, la técnica que se realizó fue la encuesta para la recolección de datos. El instrumento fue el SERVQHOS-E, el cual, diseñada exclusivamente para el estudio en el área de enfermería, asimismo ya se encuentra validado y esto distribuidas en preguntas demográficas y, por otro lado, incluye 16 ítems de los 19 de la encuesta. Además, se presentó un índice de alfa de Cronbach de 0,7 y un nivel de significancia de $p < 0,05$. Después de haberse obtenido los datos salieron los siguientes resultados: La población estuvo constituida por el 49% de personas masculinas y el 51% femeninas. En razón a los que contestaron en su mayoría fueron las edades entre 18 y 23 años que vale a un 45% de las personas participantes. Finalmente se llega a la conclusión que la mayoría de personas que respondieron el instrumento se encuentran entre las edades 18 y 23 años que llegan hacer un 45% de la población, también se estableció que en su mayoría presentan satisfacción media con 46% en cuanto a la atención recibida por el profesional de salud y una correlación buena media entre la calidad de atención y el grado de satisfacción. También, mediante la información analizada se propone un estrategia de mejora en la capacitación de los personales con capacitaciones y la información dada por el profesional de salud (15).

Campos L. (México, 2022), realizó su estudio titulado 'Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar de la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social San Luis Potosí' con el propósito de determinar el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de Medicina Familiar de la UMF 47. Metodología. Se llevó a cabo un estudio observacional, de tipo descriptivo y de corte transversal; que se realizó con la población objeto de estudio de la consulta externa de la UMF N° 47 del Instituto Mexicano del Seguro Social en San Luis de Potosí. Los resultados obtenidos fueron: Se presencia un 63% de la muestra que se tomó como buenos las diversas preguntas del cuestionario, lo que representa un nivel bueno de satisfacción logrando una nota excelente con un 22%; asimismo en cuanto a orientación del tratamiento médico tuvo un 40% de excelencia. Conclusión: En base al cuestionario del trabajo de investigación, las fortalezas de la Unidad Médica Familiar No. 47 se encuentran en la orientación recibida

por parte del médico, así como sus conocimientos que resultan satisfactorios a los usuarios. Como área de oportunidad se encuentra la revisión del médico al paciente y el sistema mensual de citas que tuvieron calificaciones muy bajas en sus respectivos ítems (16).

2.1.2. Nacionales:

Adanaque L. (Tumbes, 2024), realizó su investigación titulada ‘‘Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I - 4, Tumbes 2024’’, con el objetivo de 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 adoptó un enfoque cuantitativo y fue de tipo descriptivo correlacional. Se utilizó un cuestionario como instrumento, que constaba de 25 preguntas para evaluar la calidad de atención y 13 ítems para medir la satisfacción de los usuarios. Los resultados indicaron que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Además, el 47.0% de los encuestados presentó un nivel poco adecuado en cuanto a la calidad de atención brindada por el personal de enfermería. Por otro lado, el 53.0% mostró un nivel medio de satisfacción con respecto a la atención recibida. En conclusión, se confirma que la calidad de atención y la satisfacción son variables interrelacionadas, por lo que deben ser consideradas como indicadores clave en la atención brindada a la población (17).

Alva A, et al. (Lima, 2024) realizó su estudio titulado ‘‘Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el servicio de emergencia de la Clínica internacional sede san Borja en el 2023’’, con el objetivo: Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la ‘‘Clínica Internacional sede San Borja en el 2023’’. Material y métodos: Estudio de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 1026 usuarios y la muestra fue compuesta por 220 usuarios, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Para la recopilación de datos, la técnica usada fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. El instrumento fue previamente validado y la confiabilidad se calcula con un puntaje de 0,81 (alta confiabilidad) según el estadístico ‘‘Alfa de Cronbach’’. Para el análisis de los datos, se utilizó estadística descriptiva para

las variables categóricas mediante la aplicación de “frecuencia absoluta” y “porcentajes”. En la estadística inferencial, se empleó una prueba paramétrica a través de la estimación por intervalo; los límites de los intervalos de confianza (IC) se calcularon al 95%. Resultados: Los usuarios reportaron una satisfacción total del 89,5%, una satisfacción intermedia del 10,5% y ningún caso de insatisfacción. Conclusiones: Se concluye que los usuarios experimentaron una satisfacción total en cuanto a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería (1).

Rodríguez R, et al. (Lima, 2023) realizó su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú”, la investigación tuvo como objetivo del estudio fue establecer la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia de un hospital nacional en Lima, Perú. En cuanto a la metodología, se llevó a cabo un estudio con un enfoque hipotético-deductivo, de carácter cuantitativo, aplicado, con un diseño no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal; involucrando una muestra de 105 pacientes. Para la recolección de datos se utilizaron dos cuestionarios: el primero, denominado Cuestionario sobre la calidad de atención en enfermería, y el segundo, el Cuestionario SERVQUAL modificado. Según los resultados, en lo que se refiere a la calidad del cuidado de enfermería, el 53,3% mostró un nivel alto de calidad y el 46,7% alcanzó un nivel medio. En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencias, el 86,7% manifestó estar satisfecho, mientras que el 13,3% evidenció insatisfacción. Además, al analizar las dimensiones de la variable calidad del cuidado de enfermería, se encontró una relación entre las dimensiones técnico-científica, humana y del entorno. Se concluye que existe una relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes, con un valor de p igual a 0,001 (18).

Díaz C. (Lima, 2022), realizó su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la municipalidad de Miraflores Perú 2022”, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de Miraflores el año 2022. Metodología: Se realizó un estudio básico, con enfoque cuantitativo -

descriptivo correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por 60 pacientes que solicitaron apoyo de la ambulancia, quienes recibieron atención de calidad, así como otros pacientes que fueron trasladados. Dado que la población era pequeña, no se definió una muestra. La técnica utilizada fue una encuesta, y el instrumento aplicado fue un cuestionario conformado por 22 interrogantes y 11 interrogantes por cada variable, según los objetivos planteados. Este instrumento fue validado mediante juicios de expertos. Resultados: Se evidencio que el 65% de los clientes de salud fueron trasladados a un establecimiento de salud, dando a conocer un alto nivel de satisfacción y una calidad de servicio aceptable. Un 18.3% de los usuarios expresan estar medianamente satisfechos con el servicio, aunque consideran que el servicio de ambulancia aún está en proceso de alcanzar la calidad que se desea. Conclusión: La atención de calidad brindada por el personal de enfermería muestra una relación moderada con la satisfacción del cliente en salud durante el traslado por la ambulancia del municipio (19).

Villar M. (Lima, 2022), realizó su investigación titulada ‘‘Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huairona, Lima 2022’’, con el objetivo de determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima. Metodología: Es un estudio aplicado, con un diseño no experimental y un enfoque descriptivo-correlaciona correlacional de corte transversal. La población consistió en 289 usuarios externos, de los cuales la muestra fue de 165 usuarios, seleccionada mediante una muestra probabilística aleatoria mixta. Se realizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados mostraron que, en base a la calidad de atención, el nivel predominante fue bueno (94.5%), mientras que, en satisfacción del cliente en salud, la mayoría se mostró satisfecha (97.6%). Se encontró una evaluación positiva moderada ($\rho = 0.483$) entre la calidad de la atención brindada y la satisfacción del cliente en salud. Además, se observará una evaluación positiva baja entre la dimensión técnico-científica se relaciona con la satisfacción del usuario ($\rho = 0,202$), al igual que la dimensión del entorno y la satisfacción del usuario ($\rho = 0,304$), así como la dimensión humana-interpersonal y la satisfacción del usuario en salud ($\rho = 0,361$). En conclusión, se acepta la hipótesis alterna y de señales (20).

Tello W. (Lima, 2021), realizó la investigación titulada “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021”, que tuvo como objetivo, evaluar el grado de satisfacción de los clientes de salud que corresponde a la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería del establecimiento de salud en Lima en 2021. Material y Métodos: Se realizó un estudio cuantitativo, de nivel aplicativo, con un enfoque descriptivo y de corte transversal. La población incluyó a 40 clientes de salud atendidos en diversas áreas de enfermería (CRED, ESNI, control de anemia y PCT), seleccionados bajo un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta y un cuestionario individual diseñado específicamente para este estudio. Resultados: De los 40 usuarios atendidos por enfermeros, el 46.1% (18) reportó un nivel de satisfacción medio, el 30.8% (12) mostró un nivel de satisfacción alto, y el 23.1% (10) expresó un nivel bajo de satisfacción. En la dimensión humana, el indicador de respeto alcanzó un nivel alto de satisfacción con un 43,2% (17). En la dimensión técnica, el indicador de atención adecuada mostró un 48.7% (19) de satisfacción alta, mientras que, en la dimensión de entorno, el indicador de integralidad destacó con un 58.2% (23) de satisfacción alta. Conclusiones: La mayoría de los usuarios presenta un nivel de satisfacción medio en relación con la calidad de atención recibida de los enfermeros, siendo la dimensión técnica la que se destaca por encima de los demás (21).

2.1.3. Locales:

Acosta M, et al. (Huancavelica, 2021), realizó la investigación titulada “Satisfacción del usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica”, que tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del usuario externo y desgaste laboral del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández, del distrito de Daniel Hernández, provincia de Tayacaja, Departamento de Huancavelica 2020, en cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo básico, con un enfoque descriptivo y correlacional. Se emplearon dos métodos de muestreo: uno no probabilístico intencional para el personal de salud de diversas especialidades, con un total de 13 participantes, y un muestreo probabilístico simple para 300 usuarios. La técnica de recolección de información utilizada fue la encuesta, a través de dos cuestionarios. Los resultados muestran un coeficiente de

calificación de Spearman de ($r = -0.556$), lo que indica una calificación negativa significativa entre los puntajes de la escala de Satisfacción del cliente de salud externo y el desgaste laboral del profesional de salud, con un nivel de confianza del 95%. Además, se observó que el 72.9% del personal de salud del Centro de Salud Daniel Hernández presenta un nivel medio de Desgaste Laboral. En contraste, los resultados entre los usuarios atendidos en este establecimiento son preocupantes, mostrando un 92.31% de insatisfacción. Se concluye que la mayoría (76.92%) del personal del Centro de Salud Daniel Hernández de Tayacaja tiene un nivel medio de desgaste laboral, mientras que el 23.08% presenta un nivel alto, y ninguno (0.00%) muestra un nivel bajo de desgaste. Esto se corrobora con que las tres dimensiones del desgaste laboral están en un nivel medio en sus porcentajes más altos: 46.15% en cansancio emocional, 61.54% en despersonalización y 69.23% en falta de realización personal. Según la percepción de los usuarios o familiares de los usuarios del Centro de Salud Daniel Hernández, la mayoría (92,31%) de la insatisfacción personal, mientras que solo el 7,69% contribuye a la satisfacción (22).

2.2. Marco Conceptual Variables de Estudio y sus Dimensiones.

2.2.1. Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención

a. Definición.

La satisfacción del usuario es un nivel de indicador básico e importante de la calidad de atención en los servicios o unidades de salud (23).

Según Donabedian, la satisfacción de los pacientes es un resultado esencial, ya que presenta la evaluación final de la calidad del servicio y refleja la capacidad del proveedor para satisfacer las necesidades (24).

b. Niveles de la Satisfacción:

El usuario de servicios de salud establece distintos niveles de satisfacción en la composición de dos aspectos previamente mencionados: la calidad de los servicios de salud y el sacrificio las cuales son:

- Insatisfacción máxima reclamación. Cuando hay un alto sacrificio y una prestación de servicio mediocre, estos factores generan un nivel mínimo de satisfacción, lo que lleva al usuario a realizar una evaluación negativa del servicio. Esto puede resultar en una

reclamación, la cual debería interpretarse como una actitud constructiva hacia el centro y se logre mejorar (25).

- Insatisfacción e incertidumbre. Sacrificio y prestación moderados: Esto genera una insatisfacción moderada o un grado bajo de satisfacción, lo que implica que la evaluación del servicio queda en un estado de indecisión, con dudas sobre la posibilidad de repetir la experiencia. Solo las necesidades futuras de información influirán en la decisión de volver a utilizarse (26).
- Satisfacción contenida, oportunidad. Sacrificio y prestación altos: Esto genera una satisfacción moderada, resultando en una evaluación relativamente positiva. La incertidumbre sobre la posibilidad de repetir el servicio es menor, ya que se le concede una nueva oportunidad (26).
- Máxima satisfacción, confianza: Sacrificio bajo y prestación alta: Esto implica un nivel máximo de satisfacción, resultando en una evaluación claramente positiva, lo que genera una gran confianza en la posibilidad de repetir el servicio. Así, se logra un aspecto que va más allá de la satisfacción: la confianza. Si el usuario desarrolla esta confianza, es probable que continúe utilizando (27).

c. Elementos de la Satisfacción:

Es fundamental entender los factores que predisponen en la satisfacción para entender cómo nuestros clientes en salud perciben la calidad de atención de las unidades prestadoras de servicios en salud. Solo al conocer estos elementos podremos implementar estrategias para nuestra evaluación de desempeño (28).

- Accesibilidad: Grado en que el cliente en salud espera ser atendido cuando lo requiere.
- Agilidad: Grado en que el administrador de servicios de salud responde de manera rápida.
- Comunicación: Grado en que el administrador de servicios de salud se comunica con sus pacientes utilizando un lenguaje claro, sencillo y preciso. Si un usuario se siente excluido, desinformado o preocupado por sus resultados de salud, es posible que su

recuperación se vea afectada. La información es esencial para garantizar el bienestar con las unidades en salud.

- Disponibilidad: Grado en que el administrador de salud está disponible y preparado para atender a los clientes en cualquier.
- Cortesía: Grado en que el administrador de servicios de salud exhibe un comportamiento amable hacia el usuario, estando capaz de mostrar comprensión y sintonía con sus emociones. La educación impulsa a las personas a manifestar un alto nivel de aceptación y empatía hacia los sentimientos de los demás. Una persona amable actúa con moderación y respeto, y se esfuerza por llegar a la cordialidad en sus relaciones entre las personas.
- Confianza: Nivel en el que el administrador de servicios de salud muestra su capacidad para ofrecer la atención comprometida de manera precisa y confiable hacia el usuario.
- Competencia: Nivel donde el responsable de la prestación de salud presenta conocimientos y las habilidades primordiales para brindar servicio al usuario en salud. Donde a mayor competitividad presentada, más será la complacencia del usuario en salud (26).

d. Calidad de Atención.

Donabedian en el año 1980, una de las personas más acreditadas en este ámbito, conceptualiza la calidad de atención brindada como “aquella que se espera maximice una medida comprensible del bienestar del paciente después de tener en cuenta el balance de las ganancias y las pérdidas esperadas que concurren en el proceso de atención en todas sus partes” (29). Donabedian, asimismo asegura que “la buena calidad puede resumirse como el tratamiento que es capaz de lograr el mejor equilibrio entre los beneficios de salud y los riesgos” (30). Dentro de los lineamientos de la política de salud, se impone que la calidad de la atención es un derecho de las personas que busca fomentar un trato solidario hacia la población, utilizando el conocimiento y la tecnología para asegurar la satisfacción del usuario. Esto mejora las normativas y las habilidades del personal de salud para abordar adecuadamente las diferencias culturales propias de nuestro país, con respeto y responsabilidad. Se ha desarrollado un enfoque eficaz que considera el

trabajo, la vida diaria y la perspectiva de quienes solicitan el servicio, garantizando su autonomía y el ejercicio (31).

Una manifestación de la calidad de los servicios de salud es la integralidad en la atención brindada. Las actividades de promoción, prevención y cuidado están enfocadas en la persona, la familia y la comunidad, así como su relación entre ellos. Según la OMS, “la atención en salud de excelente calidad es aquella que logra identificar las necesidades de salud del individuo y la población de forma global y precisa, destinando los recursos oportunamente basados en el mejor conocimiento (32).

Calidad:

Miyahira A. define que, calidad ha sido una preocupación permanente desde la antigüedad, y probablemente la idea de calidad es tan antigua como el hombre mismo. Desde la elaboración de los utensilios para la caza de la vestimenta y otros hay evidencias de evolución y mejora de la calidad. Sin embargo, esto es más notorio con el auge del comercio de productos entre las civilizaciones (33).

Dorothea O (1972). Define el cuidado como una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas. Desde la perspectiva del autocuidado ella lo explica como una conducta que existe en situaciones concretas de la vida que son dirigidas por las personas hacia sí mismas o hacia el entorno; para así regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar (34).

Marriner, (2003) define los sistemas de enfermeros como series y secuencias de acciones prácticas de las enfermeras que actúan para proteger y regular el desarrollo de la actividad de autocuidado de los pacientes (35).

La definición de calidad es: Eficiencia; competitividad; respeto por el paciente y su familia; "hacer lo correcto," con prontitud y corrección, limpieza, puntualidad, mejora continua, atención a la innovación, uso apropiado de vocabulario y mejora confianza del paciente en los servicios prestados (36).

La OMS define: la buena calidad de la atención sanitaria es asegurar que el paciente reciba un buen tratamiento, logrando una atención óptima, esos resultados nos darán la máxima satisfacción del usuario (37).

La calidad es hacer las cosas bien la primera vez, es innovar y mejorar continuamente, pensar en el servicio que prestas a los demás, es cumplir lo que has propuesto, planificar, hacer que todo lo que hay que hacer funcione correctamente. Se trata de un conjunto de atributos en los que se destacan por alcanzar un determinado estándar que facilita o resuelve problemas, brindando soporte para cumplir con las expectativas que un grupo de individuos requiere, lo que significa que la calidad tiene ciertos niveles o estándares (38).

e. Dimensiones de la Satisfacción del Usuario Sobre la Calidad de Atención:

Para comenzar el enfoque de la calidad de los servicios de salud, es importante nombrar al mayor exponente en este tema, Avedis Donabedian (1919-2000), quien transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud, y quien introdujo los conceptos de estructura, proceso y resultado que constituye hoy la base fundamental para la evaluación de la calidad en la atención sanitaria. La calidad, según Donabedian, se mide por la capacidad de atención para lograr el mejor equilibrio posible entre riesgos y beneficios (39).

Según Donabedian la calidad de los servicios en salud tiene tres dimensiones primordiales:

- **Dimensión Humana:** Resalta lo importante de la relación que existe entre el usuario en salud y la enfermera, para incluir el conjunto de actitudes y comportamientos de la enfermera y del equipo profesional sanitario relacionado en la atención al usuario en salud (40).
- **Dimensión Técnica:** Es el conjunto de conocimientos científicos y capacidades profesionales que se utilizan para cuidar a los usuarios y así lograr eficiencia, efectividad, integralidad y ética en el proceso del diagnóstico y tratamiento y seguridad del paciente como del profesional (41).
- **Dimensión Entorno:** Se refiere a la organización de la institución y a las características de los servicios de salud y elementos de la atención que tienen que ver con proporcionar un ambiente cómodo, cálido, amigable y de cuidado a los pacientes; esto puede ser la sala de espera agradable, buena temperatura, cuidado de las instalaciones, entre otras (30).

2.3. Definición de Términos.

Centro de Salud: Los centros de salud son lugares que brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y centros de cuidados especializados, tales como las maternidades y los centros psiquiátricos (42).

Atención en salud: son acciones de los proveedores de salud Institucionales y comunitarios para la promoción de la salud, prevenir las enfermedades, recuperar la salud y rehabilitar el daño, ejecutando intervenciones a escala individual, familiar y comunitaria (43).

Usuario: Se refiere a la persona que tiene derecho a usar un servicio de salud y lo hace regularmente, ya sea porque tiene un problema de larga duración o porque quiere aprovechar sus beneficios (44).

Paciente: Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica (45).

Enfermero/a: La enfermería es la profesión que abarca el cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos. Las enfermeras están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona (46).

2.4. Hipótesis de Investigación.

Esta tesis tiene un diseño descriptivo, por lo que no fue necesario formular una hipótesis, debido a que solo se desea saber identificar el nivel de satisfacción del usuario (47).

III. METODOLOGÍA

3.1. Enfoque de la Investigación.

Este trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo donde se cuantifico la recopilación y el análisis de información en base a un procesamiento estadístico los cuales se representan en numeraciones y porcentajes (48).

3.2. Tipo y Nivel.

Fue un trabajo de investigación de tipo básica, ya que genero nuevos conocimientos a través de la disertación de los aspectos fundamentales de los fenómenos y hechos observables, también sirvió de base teórica para otros tipos de investigaciones (49).

En cuando al nivel fue descriptivo debido a que se describió hechos sociales en una condición temporal y geográfica establecida. Con el objetivo de describir y/o apreciar parámetros (50).

3.3. Método.

Esta investigación fue de método inductivo–deductivo. Inductivo; porque se inició de lo específico a lo general; se dice, que en primer lugar va describir cada uno de los fenómenos para luego llegar a una conclusión y deductivo; porque se inicia al analizar los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, finalmente hacer conclusiones específicos (48).

3.4. Diseño de Investigación.

El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, debido a que no manipulo la variable de estudio, descriptiva simple porque describió la variable tal y sin modificar sus características, es transversal debido a que la recogida de datos se realizó en un único momento en el tiempo; su esquema es el siguiente (50).

Gráfico:

$$O : X_1$$

Donde:

O = Es la muestra (Usuarios que acudieron el mes de agosto 2024 al Centro de Salud Acraquia)

X₁= Es la medición de la variable satisfacción sobre calidad de atención brindada

3.5. Población y Muestra

3.5.1 Población

El grupo poblacional fue conformado por 242 usuarios atendidos según His Report por el personal de enfermería en el mes de agosto de 2024 en el centro de salud de Acraquia (51).

3.5.2 Muestra

La muestra que se tomo fue por conveniencia debido a que se escogió la muestra en base a la conveniencia de la investigadora, que logro elegir de manera arbitraria cuántos usuarios atendidos por el personal de enfermería en el establecimiento de salud; que en este caso fueron 150 usuarios.

➤ Criterios de Inclusión

- Usuarios en salud que acudieron el mes de agosto 2024 a la atención en el Establecimiento de salud de Acrequia.
 - Usuarios mayores de 18 años que acudieron el mes de agosto 2024 a la atención brindada en el Establecimiento de salud de Acrequia.
 - Usuarios en salud que firmaron el consentimiento informado.
- Criterios de Exclusión
- Usuarios en salud que no decidieron participar del proceso de recolección de datos.
 - Usuarios en salud que no fueron atendidos por el personal de Licenciados de Enfermería.

3.6. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos.

3.6.1 Técnica

La técnica que se aplicó fue la encuesta individual para la recolección de datos a través del instrumento que fue un cuestionario, el cual está direccionado en medir la satisfacción de los usuarios por la calidad de atención que reciben, asimismo está basada en el enfoque de sistemas que miden la calidad de atención o servicio según Avedis Donabedian en tres dimensiones (52).

3.6.2 Instrumento

El cuestionario elaborado fue sometido a juicio de expertos donde, V es = 0.97 (ANEXO 5); tiene por objetivo identificar el nivel de satisfacción de los pacientes luego de ser atendidos en los distintos servicios de enfermería del Centro de salud. El instrumento en cuestión posee una presentación, introducción, datos generales, instrucciones y finalizando con el cuadro de las preguntas con tres intensidades en la escala. Posee 17 preguntas, divididos por: dimensión humana con 2 preguntas, seguida por la dimensión técnica con 8 preguntas y finalizando con la dimensión del entorno con 7 preguntas. Posee una puntuación de 1 a 5 puntos, indicando los niveles de satisfacción correspondientes hacia cada número. Además de ser de aplicación por parte del entrevistador (ANEXO 5). El rango de puntos varía entre 19 a 57 puntos, indicando los posibles resultados:

- Satisfacción alto: De 45 a 57 puntos.
- Satisfacción medio: De 32 a 44 puntos.

- Satisfacción bajo: De 19 a 31 puntos.

3.7.1 Procedimiento de Recolección de Datos y Técnicas Estadísticas de Procesamiento.

3.7.1 Procedimiento de Recolección de Datos.

Para lograr este trabajo de investigación, se realizó los procedimientos administrativos necesarios presentando una solicitud por escrito a la institución. Esta solicitud incluyó la petición de permiso y la aplicación del instrumento al señor Oscar Alberto Zúñiga Vargas, director regional de salud Huancavelica: con atención al comité de investigación en salud – DIRESA., para adquirir la autorización correspondiente. Después de obtener el permiso, se coordinó con la jefa de enfermeros para iniciar la recolección de información con los usuarios que cumplen los criterios de inclusión. Se ejecutó el instrumento para la recolección de datos de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de la investigadora durante el mes de agosto. Los días de ejecución se consideraron de lunes a domingo, lo que presentaba una mayor disponibilidad la investigadora. Finalmente, cada usuario fue informado de que debería pasar 15 minutos aplicándolo después de obtener el permiso informado de los pacientes.

3.8 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	Escala evaluativa (niveles o rango)
Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención.	Se define como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario (53).	Es la sensación de bienestar o satisfacción de los usuarios en salud con los cuidados proporcionados por el profesional de enfermería en diferentes etapas de vida humana, así como la técnica y entorno dentro del centro de salud Acraquia, donde fueron medidos por una encuesta, cuyo valor final fue alto, medio y bajo de satisfacción.	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Calidad técnica • Calidad del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Respeto • Educación • Capacidad de escuchar (Ítems 1,2) • Oportuno • Seguridad • Continuo (Ítems 3,10) • Privacidad • Comodidad • Integralidad (Ítems 11,17) 	Ordinal	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción alta: de 45 a 57 puntos. • Satisfacción media: de 32 a 44 puntos. • Satisfacción baja: de 19 a 31 puntos.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 01: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros	Fi	f%
Alto	23	15.33
Medio	46	30.67
Bajo	81	54.00
Total	150	100.00

*Fuente: Instrumento cuestionario de satisfacción de la calidad de atención aplicado 2024.

En la tabla N° 01 se evidenció que el 100% (150) usuarias del centro de salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción de la calidad en cuanto a la atención brindada por el profesional de enfermería; 54.00% (81) usuarios tuvieron un nivel bajo de satisfacción, 30.67% (46) un nivel medio de satisfacción y 15.33% (23) nivel alto de satisfacción; lo que conlleva que más de la mitad de los usuarios tuvieron nivel de satisfacción bajo sobre la calidad de atención proporcionada por el profesional de enfermería del Centro de Salud Acraquia, estos resultados reflejan en su mayoría el descontento con la atención brindada.

Tabla N° 02: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros	Fi	f%
Alto	38	25.33
Medio	51	34.00
Bajo	61	40.67
Total	150	100.00

*Fuente: Instrumento cuestionario de satisfacción de la calidad de atención aplicado 2024.

En la tabla N° 02 se evidenció que el 100% (150) usuarios del centro de salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción en cuanto a la calidad humana en la atención proporcionada por los enfermeros; 40.67% (61) usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción, 34.00% (51) nivel medio de satisfacción y 25.33% (23) nivel alto de satisfacción; lo que implica que en los usuarios predomina el nivel bajo de satisfacción sobre la calidad humana en la atención brindada por el personal de enfermería del Centro de Salud Acraquia, estos resultados reflejan que los usuarios en un porcentaje considerable

muestran el descontento con la calidad humana con el trato humano, empatía y la comunicación en la atención brindada por el personal de enfermería. del centro de salud.

Tabla N° 03: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad técnica brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad técnica brindada por enfermeros	Fi	f%
Alto	31	20.67
Medio	59	39.33
Bajo	60	40.00
Total	150	100.00

*Fuente: Instrumento cuestionario de satisfacción de la calidad de atención aplicado 2024.

En la tabla N° 03 se evidenció que el 100% (150) usuarios del Centro de Salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción de la calidad técnica en la atención proporcionada por los enfermeros; 40.00% (60) usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción, 39.00% (59) nivel de satisfacción medio y 20.67% (31) nivel de satisfacción alto; lo que implica que en los usuarios predomina nivel bajo de satisfacción sobre la calidad técnica en la atención brindada por el profesional de enfermería el Centro de Salud Acraquia, estos resultados reflejan que un porcentaje considerable muestra descontento con la atención en cuanto a la calidad técnica, con la habilidad y destreza en la atención por el personal de enfermería del centro de salud.

Tabla N° 04: Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros	Fi	f%
Alto	18	12.00
Medio	29	19.33
Bajo	103	68.67
Total	150	100.00

*Fuente: Instrumento cuestionario de satisfacción de la calidad de atención aplicado 2024.

En la tabla N° 04 se evidenció que el 100% (150) usuarios del centro de salud Acraquia encuestados sobre el nivel de satisfacción de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería; 68.67% (103) usuarios tuvieron nivel baja de satisfacción, con un 19.33% (29) un nivel medio de satisfacción y 12.00% (18) un nivel alto de satisfacción; lo que implica que más de la mitad de los usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción

en cuanto a la calidad del entorno en la atención brindada por el profesional de enfermería del Centro de Salud Acraquia, estos resultados reflejan que la mayoría de los usuarios muestran insatisfecho con la infraestructura , equipamiento y materiales del centro de salud.

V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En las últimas décadas, en el país se ha podido evidenciar los constantes cambios de cómo se mide y evalúa la calidad de la atención para el cuidado de la salud que se brinda a los pacientes a través del MINSA (Ministerio de Salud). Es por ello que poco a poco toma relevancia la evaluar la satisfacción del usuario por la atención que recibe, siendo un objetivo principal en la prestación de los servicios en salud. De ello se deduce la necesidad de otorgar características necesarias para la satisfacción de los pacientes, como por ejemplo la forma de como el personal sanitario brinda una atención; esto deriva a la pronta necesidad de reformular y ejecutar un sistema de gestión sobre la calidad en las instituciones sanitarias, como lo manifiesta el Ministerio de Salud en su documento técnico sobre calidad en salud, además de ser evaluados constantemente (6).

Desde este punto tenemos los resultados de la presente investigación se evidenció en cuanto al nivel de satisfacción que el 100% (150) usuarias del centro de salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción de la calidad de atención brindada por los enfermeros; 54.00% (81) usuarios tuvieron nivel de satisfacción bajo, 30.67% (46) nivel de satisfacción medio y 15.33% (23) nivel de satisfacción alto; lo que implica que más de la mitad de los usuarios tuvieron nivel de satisfacción bajo sobre la calidad de atención brindada por los enfermeros del Centro de Salud Acraquia, estos resultados reflejan en su mayoría el descontento con la atención brindada; estos resultados coinciden con el estudio de Campos L, es una tesis cuyo objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa de Medicina Familiar de la UMF 47, dando resultados se encuentra que hasta un 63% de los participantes evaluaron como regular los diversos ítems de la encuesta, expresando un nivel de satisfacción bajo llegando a la calificación deficiente en un 22%; el ítem mejor evaluado fue el de orientación al tratamiento médico con un 40% de excelencia (16).

Pero todo este resultado se ve refutado donde los resultados son diferentes por otra investigación realizada por Montenegro P, que realizó la investigación que presentó como objetivo determinar la relación de la calidad de atención del personal de enfermería con el nivel de satisfacción de los pacientes del Hospital Básico Huaquillas, donde se tuvo como resultados que la mayoría de cuestiones presentan una satisfacción media y que existe una satisfacción general del 46% por la atención de salud recibida y una correlación positiva media entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción (5). Asimismo Waldo Tello en su investigación que realizo sobre Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021, se observó un resultado

que del 100% (40) de usuarios atendidos por los enfermeros en un centro de salud dentro de la capital, el 46.1% (18) tienen un nivel de satisfacción medio (dimensión técnica), seguido por el 30.8% (12) (dimensión humana) con un nivel de satisfacción alto y finalizando con el 23.1% (10) (dimensión entorno) que poseen un nivel de satisfacción bajo (21).

En cuanto a los resultados de calidad humana, se evidenció que el 100% (150) usuarios del centro de salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción en cuanto a la calidad humana en la atención proporcionada por los enfermeros; 40.67% (61) usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción, 34.00% (51) nivel medio de satisfacción y 25.33% (23) nivel alto de satisfacción; lo que implica que en los usuarios predomina el nivel bajo de satisfacción sobre la calidad humana en la atención proporcionada por el personal de enfermería del Centro de Salud Acraquia, donde dicho resultado se asemeja al trabajo realizado por Waldo Tello en su investigación que realizó sobre Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021, que presentó resultados que del 100% (40) de usuarios atendidos por los enfermeros, solo alcanzó dos niveles, alto y bajo. El indicador respeto con un 43.2% alcanzó el nivel alto y con un nivel bajo los indicadores de amabilidad con 23.8%, educación con 22.1% y capacidad de escucha con 9.9% respectivamente (21).

Por otro lado en cuanto a calidad técnica se evidenció que el 100% (150) usuarios del Centro de Salud Acraquia encuestados sobre nivel de satisfacción de la calidad técnica en la atención proporcionada por los enfermeros; 40.00% (60) usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción, 39.00% (59) nivel de satisfacción medio y 20.67% (31) nivel de satisfacción alto; lo que implica que en los usuarios predomina nivel bajo de satisfacción sobre la calidad técnica en la atención proporcionada por el profesional de enfermería el Centro de Salud Acraquia, el cual cierta parte se asemeja a la investigación de Waldo Tello en su investigación que realizó sobre Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021, se observó que del 100% (40) de usuarios atendidos por los enfermeros, se alcanzó los tres niveles: alto, medio y bajo. El indicador de atención oportuna con 48.7% alcanzó el nivel alto, seguido de atención continua con 34.2% que alcanzó un nivel medio y finalizando con el indicador de atención segura con 17.1% que alcanzó un nivel bajo (21).

Y finalmente a nivel de calidad del entorno se evidenció que el 100% (150) usuarios del centro de salud Acraquia encuestados sobre el nivel de satisfacción de la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería; 68.67% (103) usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción, con un 19.33% (29) un nivel medio de satisfacción y 12.00% (18) un

nivel alto de satisfacción; lo que implica que más de la mitad de los usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción en cuanto a la calidad del entorno, se asemeja a la investigación de Waldo Tello en su investigación que realizó sobre Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021, en cuanto a los ítems de entorno de comodidad con 29.7% y privacidad con 12.7% que alcanzaron un nivel bajo, pero lo que sucede lo contrario en el ítems de indicador del entorno con integralidad con 58.2% alcanzó un nivel alto (21).

Siendo así que este resultado puede verse explicado en que la percepción formada por los usuarios en salud, que se encontraría relacionada con las dimensiones técnico científico, entorno (infraestructura) y también con las necesidades de afecto, comprensión, sensación de bienestar, aspectos más vinculados a la dimensión humana de la calidad de atención hacia una persona. Se debe tener en cuenta al cuidado como un proceso entre dos individuos, la enfermera y el usuario, el cual tiene dimensión personal y propia, en el que se involucran los valores, voluntad, conocimientos, y compromisos en la acción de cuidar del profesional de enfermería, para que finalmente proporcione bienestar a las personas y mantenga un compromiso con la mejora de la calidad en la atención en forma permanente.

VI. CONCLUSIONES

- Mas de la mitad de los usuarios tuvieron nivel bajo de satisfacción en cuanto a la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería del Establecimiento de Salud Acraquia, los resultados reflejan en su mayoría el descontento con la atención brindada.
- En los usuarios predomina un nivel bajo de satisfacción sobre la calidad humana en la atención proporcionada por el profesional de enfermería del Centro de Salud Acraquia, los resultados reflejan que los usuarios como se muestran el descontento con la calidad humana en la atención por el profesional en enfermería.
- En los usuarios predomina un nivel bajo de satisfacción sobre la calidad en la atención brindada por el personal de enfermería del Establecimiento de Salud Acraquia, los resultados dan a conocer que un porcentaje un poco más de la mitad muestra descontento con la atención en razón a la calidad técnica.
- En cuanto a la calidad del entorno en la atención brindada por los enfermeros del Centro de Salud Acraquia los usuarios tuvieron nivel de satisfacción bajo, los resultados dan a conocer que un mayor porcentaje de los usuarios muestran insatisfecho con la infraestructura, equipamiento y materiales del establecimiento de salud.

VII. RECOMENDACIONES:

- A la unidad encargada de investigación de la facultad de Ciencias de la Salud, promover investigaciones que inserten alternativas de solución frente a la insatisfacción que se presenta en los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería.
- A la Red de Salud Tayacaja realizar capacitaciones continuas al equipo de profesionales de la salud, sobre programas de formación y actualización para los enfermeros sobre atención al paciente, manejo de situaciones difíciles y habilidades de comunicación, lo que promoverá una cultura de atención centrada en el paciente, donde se valore la escucha activa y el trato respetuoso.
- A la Red de Salud de Tayacaja, promover procesos constantes de seguimiento, monitoreo, supervisión y evaluación del profesional de enfermería. Indagar en los procesos de intervención que llevan a cabo, con el propósito de garantizar la satisfacción con la calidad de una atención adecuada.
- Fomentar que las instituciones de salud preparen mediante capacitaciones al profesional de enfermería sobre cómo brindar un trato humanizado que se caracterice por el respeto y la amabilidad que se realice en situaciones múltiples.
- A jefatura del Centro de Salud de Acraquia, realizar monitoreos del clima laboral, donde se evalúa la satisfacción y el bienestar del personal de salud que trabaja, ya que un personal motivado y satisfecho tiende a ofrecer una mejor atención.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alva A. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de la clínica internacional sede san Borja en el 2023. In: *Αγανη* [Internet]. 2024. p. 37–48. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/15728/Nivel_AlvaCasaverde_Andrea.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
2. Quispe M. Satisfacción de las madres sobre la calidad de la atención que brinda la enfermera en el consultorio de crecimiento y desarrollo del niño – Puesto De Salud I – 2 Amantani, Puno 2018. Perú [Internet]. 2018;1–80. Available from: http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/9653%0Ahttp://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9653/Quispe_Cotrado_Michael_Shachi.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
3. Moiss S. Calidad de la atención [Internet]. 2008. p. 40. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
4. Tomas Girón MG, Mori Castro JA. Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. *LATAM Rev Latinoam Ciencias Soc y Humanidades* [Internet]. 2024;5(1):1–11. Available from: <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1583>.
5. Paho.org. OP de la SE, 2023] [citado el 5 de febrero de. Servicios de salud de calidad [Internet]. 2020. p. 1–5. Available from: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
6. Salud OM de la. Servicios sanitarios de calidad. Oms [Internet]. 2020;1–5. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. OPS. Organización Panamericana de la Salud. Enfermería [Internet]. Paho.org. [citado el 5 de febrero de 2023]. 2022;1–14. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>.
8. Universidad Nacional del Altiplano de, Puno. ejercen la carrera . ¿Cuál es la situación actual de los enfermeros en Perú ? Huelgas por mejoras salariales. 2019;2018–20. Available from: <https://ep.unap.edu.pe/enfermeria/dia-de-la-enfermera-peruana-cual-es-la-situacion-actual-del-profesional-de-salud/>.
9. Direccion Regional en Salud. Ministerio de Salud Gobierno del Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. :1–34. Available from: https://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_sgcaldad-2.pdf.
10. Young P, Finn C. *Revista médica de Chile*. 2021;(Figura 1):1–8. Available from:

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872011000600017.

11. Valverde D. Nivel de Satisfacción de los usuarios en la atención de enfermería en un Centro de Salud mental comunitario durante la emergencia nacional por la covid-19, los olivos, 2020. 2022;1–23. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7116/T061_44686979_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
12. Minchala R, Ramírez A, Castillo M, Guamán R. Nivel de satisfacción del paciente en la Atención Primaria de Salud, brindada por Enfermería en las áreas de salud del cantón Azogues. [Internet]. 2024. Available from: https://www.researchgate.net/publication/382688965_Nivel_de_satisfaccion_del_paciente_en_la_atencion_primaria_de_salud.
13. Gonzáles Mena R, Martínez Espínola A. Satisfacción de los usuarios en la atención de enfermería del servicio de clínica médica [Internet]. 2023. Available from: [https://www.utic.edu.py/repositorio/Tesis/Grado/Ciencias de la Salud/Lic. en Enfermeria/2024/07 Tesis Rujina Gonzales Mena y Armida Martinez Espinola.pdf](https://www.utic.edu.py/repositorio/Tesis/Grado/Ciencias_de_la_Salud/Lic._en_Enfermeria/2024/07_Tesis_Rujina_Gonzales_Mena_y_Armida_Martinez_Espinola.pdf).
14. Alarcón BR. Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la Ciudad de Guayaquil. 2022;15–6. Available from: <https://201.159.223.180/bitstream/3317/18055/1/T-UCSG-POS-MGSS-336.pdf>.
15. Montenegro Moreno P. Analisis de la satisfacción de los pacientes en relación con la calidad de atención del personal de enfermería en el Hospital Básico Huaquillas. [Internet]. 2022. Available from: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19033>.
16. Campos Martínez LE. Nivel de satisfacción del usuario en la atención recibida en la consulta externa de medicina familiar en la UMF No 47 del Instituto Mexicano del Seguro social San Luis Potosí. [Internet]. 2022. Available from: <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7600>.
17. Adanaque Sandoval L. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Centro de Salud Zarumilla I-4, Tumbes 2024. [Internet]. Universidad Nacional de Tumbes. 2024. Available from: https://www.mendeley.com/catalogue/daebafe4-128c-3c15-8c10-d02cf1cd4e9e/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7B7b826a8d-5413-4cd5-95bb-2c6f9594f7c1%7D.
18. Rodríguez López RM, Arevalo Marcos DPSRAAM. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2023;7(1):5045–59. Available from:

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815.

19. Díaz Collantes C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario durante el traslado en ambulancia de la Municipalidad de Miraflores Perú 2022. 2022;48. Available from: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1207/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
20. Villar Carhuavilca ME. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022. Repos Inst [Internet]. 2022;0–2. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7605>.
21. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2021;148:148–62. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/09a92cc8-ae72-4b22-ba51-53024d1c13df>.
22. Acosta Román M, Rodríguez García L, Torpoco Román E, Saldaña Chafloque C. Satisfacción de usuario y desgaste laboral del personal de salud de un establecimiento de la Región Huancavelica. Llamkasun [Internet]. 2021;2(2):16. Available from: <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v2i2.46>.
23. Febres Ramos R, Mercado Rey M. Satisfacción del usuario del servicio de medicina interna sobre la calidad de atención en el Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. Rev la Fac Med Humana [Internet]. 2020;20(3):397–403. Available from: <https://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh>.
24. Massip Perez C, Ortíz Reyes R, Llanta Abreu M, Peña Fortes M, Infante Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en Salud. Rev Cuba Salud Pública v34 [Internet]. 2008;34(4):10400. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013.
25. Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia J, González-López AM, Montiel-Jarquín AJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, et al. Patient satisfaction in primary medical care in Mexico. Rev Salud Publica [Internet]. 2018;20(2):254–7. Available from: <https://scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>.
26. Palomino F RK. Nivel de satisfacción del usuario externo en establecimientos del primer nivel de atención, red de salud Huancavelica 2022. 2006;2017–9. Available from: <https://repositorio.unh.edu.pe/items/93afc97f-bfe6-4fe0-82a3-d3652b52147b>.
27. Cruz, R., Martínez, E., Martínez S. La calidad en la atención. Avances [Internet]. 2012;9(26):113–21. Available from: http://www.cmzh.com.mx/media/108985/rev_26_revisi_n_y_diferencias_de_los_sistema

s_de_evaluaci_n....pdf.

28. Caushi L. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, noviembre, 2015[tesis de Especialidad].Lima:Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2016; Available from: <https://hdl.handle.net/20.500.12672/6086>.
29. Jiménez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios: una mirada actual. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 2004;30(1):17–36. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S086434662004000100004&script=sci_arttext&tlng=pt.
30. Silberman M, Granados Cosme JA, Delgado Campos I, López Ortega V. Calidad de la atención en salud: el modelo de Avedis Donabedian. In: El Sistema Integral de Calidad en Salud: una mirada crítica [Internet]. 2014. p. 23–34. Available from: <https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf>.
31. Albornoz D, Arica D. Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles, Rímac 2017. [Tesis Pregr [Internet]. 2018;1–60. Available from: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1679/TITULO - Albornoz Rojas%2C Diana Felicita.pdf?sequence=1>.
32. Mois S. Calidad De La. 2008;40. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
33. Miyahira J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev Médica Hered [Internet]. 2015;12(3):75. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/262427287_Calidad_en_los_servicios_de_salud_Es_posible#:~:text=Por su parte%2C Miyahira \(2001,satisfacción del cliente o usuario](https://www.researchgate.net/publication/262427287_Calidad_en_los_servicios_de_salud_Es_posible#:~:text=Por su parte%2C Miyahira (2001,satisfacción del cliente o usuario).
34. Administracion del cuidado de Enfermeria y sus GenerGeneralidades. Administracion del cuidado de enfermeria y sus generalidades. 2016;1–9. Available from: <https://www.buenastareas.com/ensayos/Administracion-Del-Cuidado-De-Enfermeria-y/82069975.html>.
35. Ubaldo DC, Piscocoya Valdivieso FDC, Quichiz Campos SA. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de lima – Perú 2018. Univ Peru Cayetano Hered Fac enfermería [Internet]. 2018;1–38. Available from:https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
36. Pazmiño Gaibor JF. Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios

- del Hospital Básico San Miguel de la provincia Bolívar. Repos Inst la Univ Técnica Ambato [Internet]. 2021;593(03):106. Available from: <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32457>.
37. Taucuchi K. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia del Hospital San José, Callao-2022". 2022;52. Available from: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1207/TESIS_FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 38. Castro Gutierrez RB. Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los padres de familia en el servicio de pediatría de un hospital del Ministerio de Salud de Lima, 2023 [Internet]. Vol. 4. 2023. 73 p. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/9181/T061_42838653_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 39. Zarate Grajales R. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Scielo [Internet]. 2022;13:1–7. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009.
 40. George Quintero RS, Gámez Toirac Y, Matos Laffita D, González Rodríguez I, Labori Ruiz R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud [Internet]. Vol. 2022, Información para directivos de la Salud. 2022. 1–27 p. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013.
 41. Arce Huamani MA, Aliaga-Gastelumendi RA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Medica Peru [Internet]. 2024;40(4):0–2. Available from: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8064/T061_44862742_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 42. Medlineplus informacion de salud para usted. Centros de Salud Primaria [Internet]. 2011. p. 26–8. Available from: <https://medlineplus.gov/spanish/healthfacilities.html>.
 43. MSPAS Modelo de atención integral en salud. :1–62. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/06/998258/modelo-de-atencion-integral-en-salud.pdf>.
 44. Zendesk. Blog de Zendesk. 2023. p. 1–10 Diferencia entre cliente, paciente y usuario en salud [GUÍA]. Available from: <https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-cliente-paciente-usuario-salud/>.
 45. Ayuzo del Valle C. Pacientes, clientes, médicos y proveedores. Permanyer [Internet]. 2016;3:30. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6746821>.

46. Martínez Chandro Eva. 12 de mayo: Día Internacional de la Enfermería. Grup 5 CIAN [Internet]. 2022;1–8. Available from: <https://www.grupo5.net/dia-internacional-de-la-enfermeria/#:~:text=Según la OMS la enfermería,y en todos los entornos.>
47. Parreño U. A. Metodología de Investigación en salud [Internet]. Vol. 40, Journal of Rehabilitation Medicine. 2016. 126 p. Available from: <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-224845-metodología de la investigación en salud-comprimido.pdf>.
48. Hernández Sampieri R, Fernandez Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación [Internet]. 2011. 497 p. Available from: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/metodologia-de-la-investigaci3n_sampieri.pdf.
49. Ñaupas Paitan H, Mejía Mejía E, Trujillo Román R, Romero Delgado H, Medina Bárcena W, Novoa Ramírez E. Metodología: Investigación Total [Internet]. 2020. 65 p. Available from: https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-total_63042.
50. Sampieri Hernández R. Metodología de la Investigación [Internet]. 2006. 632 p. Available from: [file:///C:/Users/yaque/OneDrive/Desktop/tesis calidad bibliografia/2. Hernandez, Fernandez y Baptista-Metodología Investigación Científica 6ta ed.pdf](file:///C:/Users/yaque/OneDrive/Desktop/tesis%20calidad%20bibliografia/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Científica%206ta%20ed.pdf)
51. Informatica DHD de E e. Diresa Huancavelica - Direccion de Estadística e Informatica, Atendidos y Atenciones por Servicio. Desde: 01 Agosto 2024 Hasta: 31 Agosto 2024. 2024. p. 1.
52. Aguilar Quintana E, Avila Chavez D, Borja Hernani A, García Cabrera H, Lazo Gonzáles O. Documento Técnico: “Sistema De Gestion De La Calidad En Salud.” Minist Salud [Internet]. 2006;1–34. Available from: https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf.
53. Massip C, Ortíz R, Llantá M PM e II. Revista Cubana de Salud Pública a la calidad The evaluation of health satisfaction : a challenge for. Rev Cuba Salud Pública v34 [Internet]. 2008;v.34(n.4):10400. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicador	Métodos y técnicas
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?</p> <p>Problema específico: ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario</p>	<p>Objetivo general. Determinar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023.</p> <p>Objetivo específico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad humana brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, 	<p>Esta tesis tiene un diseño descriptivo, por lo que no fue necesario formular una hipótesis, debido a que solo se desea saber identificar el nivel de satisfacción del usuario (47)</p>	<p>Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad humana • Calidad técnica 	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Respeto • Educación • Capacidad de escucha (Ítems 1,2) • Oportuno • Seguridad • Continuo (Ítems 3,10) 	<p>Enfoque de Investigación: Este trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo donde se cuantifico la recopilación y el análisis de información en base a un procesamiento estadístico los cuales se representan en numeraciones y porcentajes (48).</p> <p>Tipo y nivel: Fue un trabajo de investigación de tipo básica, ya que genero nuevos conocimientos a través de la disertación de los aspectos fundamentales de los fenómenos y hechos observables, también sirvió de base teórica para otros tipos de investigaciones (49).</p>

<p>sobre la calidad técnica brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja - 2023?</p>	<p>Tayacaja – 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad técnica brindada por enfermeros en el centro de salud de Acraquia, Tayacaja – 2023. • Identificar el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad del entorno brindada por enfermeros en el 			<ul style="list-style-type: none"> • Calidad del entorno 	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Comodidad • Integralidad (Ítems 11,17) 	<p>En cuando al nivel fue descriptivo debido a que se describió hechos sociales en una condición temporal y geográfica establecida. Con el objetivo de describir y/o apreciar parámetros (50).</p> <p>Método.</p> <p>Esta investigación fue de método inductivo–deductivo. Inductivo; porque se inició de lo específico a lo general; se dice, que en primer lugar va describir cada uno de los fenómenos para luego llegar a una conclusión y deductivo; porque se inicia al analizar los resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos, finalmente hacer conclusiones específicos (48).</p>
---	--	--	--	---	---	--

	<p>centro de salud de Acraquia, Tayacaja – 2023.</p>					<p>Diseño:</p> <p>El trabajo de investigación fue de diseño no experimental, debido a que no manipulo la variable de estudio, descriptiva simple porque describió la variable tal y sin modificar sus características, es transversal debido a que la recogida de datos se realizó en un único momento en el tiempo; su esquema es el siguiente (50).</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> $O : X_1$ </div> <p>Donde:</p> <p>O = Es la muestra (Usuarios que acudieron el mes de agosto 2024 al Centro de Salud Acraquia)</p> <p>X₁= Es la medición de la variable satisfacción sobre calidad de atención brindada</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>Población</p> <p>El grupo poblacional fue conformado por 303 usuarios atendidos según His Report por el personal de enfermería en el mes de agosto de 2024 en el centro de salud de Acraquia (51).</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra que se tomo fue por conveniencia debido a que se escogió la muestra en base a la conveniencia de la investigadora, que logro elegir de manera arbitraria cuántos usuarios atendidos por el personal de enfermería en el establecimiento de salud; que en este caso fueron 150 usuarios.</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos.</p>
--	--	--	--	--	--	---

					<p>Técnica</p> <p>La técnica que se aplicó fue la encuesta individual para la recolección de datos a través del instrumento que fue un cuestionario, el cual está direccionado en medir la satisfacción de los usuarios por la calidad de atención que reciben, asimismo está basada en el enfoque de sistemas que miden la calidad de atención o servicio según Avedis Donabedian en tres dimensiones (52).</p> <p>Instrumento</p> <p>El cuestionario elaborado fue sometido a juicio de expertos donde, V es = 0.97 (ANEXO 5); tiene por objetivo identificar el nivel de satisfacción de los</p>
--	--	--	--	--	--

						<p>pacientes luego de ser atendidos en los distintos servicios de enfermería del Centro de salud. El instrumento en cuestión posee una presentación, introducción, datos generales, instrucciones y finalizando con el cuadro de las preguntas con tres intensidades en la escala. Posee 17 preguntas, divididos por: dimensión humana con 2 preguntas, seguida por la dimensión técnica con 8 preguntas y finalizando con la dimensión del entorno con 7 preguntas. Posee una puntuación de 1 a 5 puntos, indicando los niveles de satisfacción correspondientes hacia cada número. Además de ser de aplicación por parte del entrevistador (ANEXO 5). El</p>
--	--	--	--	--	--	--

						<p>rango de puntos varias entre 19 a 57 puntos, indicando los posibles resultados:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Satisfacción alto: De 45 a 57 puntos.➤ Satisfacción medio: De 32 a 44 puntos.➤ Satisfacción bajo: De 19 a 31 puntos.
--	--	--	--	--	--	---

ANEXO 2: Instrumentos de Recolección de Datos:

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Para determinar calidad de atención

Título de la investigación: “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD, ACRAQUIA, TAYACAJA- 2023”

Introducción: Este cuestionario forma parte de un estudio de investigación realizado por nuestra persona en condición de bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja “Daniel Hernández Morillo”. La investigación pretende evaluar la satisfacción que presenta el paciente al ser atendido por los enfermeros del centro de salud Acraquia.

Instrucciones: El cuestionario es anónimo, a nivel personal, por ello te rogamos que contestes con la mayor sinceridad, pues los datos obtenidos son de relevancia para nuestra investigación. Para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la calidad de atención que ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el Centro de Salud Acraquia, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como usted haya sido atendido, servirá para la mejora de la atención.

1. = **NUNCA:** Cuando nunca realiza esa actividad
2. = **CASI NUNCA:** Cuando las actividades se realizan algunas veces
3. = **A VECES:** Cuando esas actividades lo observan frecuentemente
4. = **CASI SIEMPRE:** cuando las actividades se observan seguidas
5. = **SIEMPRE:** Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades.

N ^a	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(Dimensión humana o interpersonal)						
1	El enfermero (a) que lo atendió se identificó y le inspiró confianza.					

2	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
(Dimensión técnica)						
3	Mostro interés el enfermero (a) durante su atención.					
4	El enfermero (a) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento el enfermero (a) utilizo equipo de bioseguridad.					
6	El enfermero (a) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le proporciono el enfermero (a).					
8	La enfermera usa palabras sencillas y claras para explicarle situaciones que se presenten.					
9	El enfermero (a) da soluciones a sus inquietudes.					
(Dimensión entorno o ambiente)						
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida.					
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas y visible.					
14	El consultorio de atención se encuentra ordenado.					

15	El consultorio de atención tiene iluminación adecuada.					
16	El consultorio de atención se encuentra adecuadamente ventilados.					
17	El área de atención se encuentra limpio.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Para determinar calidad de atención

Título de la investigación: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD, ACRAQUIA, TAYACAJA- 2023"

Introducción: Este cuestionario forma parte de un estudio de investigación realizado por nuestra persona en condición de bachiller de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja "Daniel Hernández Morillo". La investigación pretende evaluar la satisfacción que presenta el paciente al ser atendido por los enfermeros del centro de salud Acraquia.

Instrucciones: El cuestionario es anónimo, a nivel personal, por ello te rogamos que contestes con la mayor sinceridad, pues los datos obtenidos son de relevancia para nuestra investigación. Para la cual tenemos formulada una serie de preguntas, acerca de la calidad de atención que ha recibido de parte de la enfermera(o) durante su atención en el Centro de Salud Acraquia, a continuación, la respuesta será marcada con una (x) a criterio personal según como usted haya sido atendido, servirá para la mejora de la atención.

1. = **NUNCA:** Cuando nunca realiza esa actividad
2. = **CASI NUNCA:** Cuando las actividades se realizan algunas veces
3. = **A VECES:** Cuando esas actividades lo observan frecuentemente
4. = **CASI SIEMPRE:** cuando las actividades se observan seguidas
5. = **SIEMPRE:** Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades.

Nº	ÍTEMS O PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
(Dimensión humana o interpersonal)						
1	El enfermero (a) que lo atendió se identificó y le inspiró confianza.	X				

2	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.		X			
(Dimensión técnica)						
3	Mostro interés el enfermero (a) durante su atención.			X		
4	El enfermero (a) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.				X	
5	Al realizar algún procedimiento el enfermero (a) utilizo equipo de bioseguridad.					X
6	El enfermero (a) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.			X		
7	Comprende la información que le proporciono el enfermero (a).			X		
8	La enfermera usa palabras sencillas y claras para explicarle situaciones que se presenten.					X
9	El enfermero (a) da soluciones a sus inquietudes.			X		
(Dimensión entorno o ambiente)						
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.				X	
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida.				X	
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas y visible.					X
14	El consultorio de atención se encuentra ordenado.				X	

15	El consultorio de atención tiene iluminación adecuada.					X
16	El consultorio de atención se encuentra adecuadamente ventilados.					X
17	El área de atención se encuentra limpio.					X

ANEXO 3: Consentimiento Informado

Yo.....con

DNI.....Acepto participar en la investigación: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD, ACRAQUIA, TAYACAJA- 2023.

Investigadora: Srt, Yoshira Yaquelin Perez Carhuacusma.

Después de las orientaciones y haber sido aclarada y resuelto todas las preguntas relacionadas al estudio, he comprendido la información y la solicitud de colaboración que se me hace, por lo que he decidido participar voluntariamente en la presente investigación, considerando que no existe riesgo alguno para salud física y mental por mi participación, hecho que no considera ningún beneficio económico.

Del mismo modo queda aclarado que la voluntad de retirarme es de mi propia decisión en el momento que lo considere necesario.

Se me ha garantizado la confidencialidad de la información que yo pueda adoptar, así como de mi identidad.

Firma del participante

Fecha

ANEXO 4: Confiabilidad del Instrumento

EVALUACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN CUESTIONARIO SOBRE SATISFACIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

La confiabilidad del instrumento de medición (*Cuestionario de calidad de Atención*) se establece por medio del método del *Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach*. Puesto que es una variable polinómica.

Resumen de procesamiento de casos

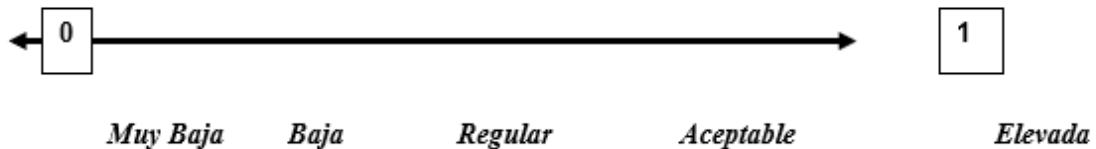
		N	%
Casos	Válido	17	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	17

CONFIABILIDAD



El coeficiente de confiabilidad *índice de consistencia interna alfa de cronbach* = 0,910 (91 %); indica una alta confiabilidad, pues supera el 60% (*Hernandez S., 2006*).

NRO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	2	2	1	2	1	2	2	4	2	2	1	3	0	1	2	0	1	1	3	2	2	1	3	1
2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	0	2	1	0	1	2	2	2	3	2	1	2	2	1
3	2	1	2	1	1	2	3	4	2	3	1	3	0	1	2	1	2	1	3	2	2	2	3	1
4	2	2	1	2	1	1	2	4	3	2	2	4	1	2	1	0	1	2	2	2	1	1	4	2
5	4	3	3	3	1	2	2	4	2	2	1	3	0	1	2	1	0	1	3	1	2	2	3	1
6	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	0	1	3	2	1	2	2	1
7	4	1	2	1	3	2	2	4	2	4	1	4	0	1	1	0	1	2	3	2	2	2	3	1
8	2	2	1	2	1	1	2	3	3	2	0	4	1	0	2	1	1	2	2	2	2	1	4	2
9	2	1	2	1	1	3	4	2	2	2	3	1	2	2	0	0	2	2	1	1	2	2	1	2
10	3	1	3	4	1	3	2	2	2	1	4	1	1	1	2	1	0	1	3	2	1	1	3	1
11	4	3	2	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	2	1	1
12	3	4	3	2	3	3	2	4	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	2
13	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	1	3	1	1
14	4	3	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	3	2
15	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	4	2	2	3	4	1	2	3	4	1
16	2	4	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	2	4	1	2	3	2	2	4	2	2	1
17	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	3	4	2	1	3	2	3	4	3	1	4	3	1	2
18	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	4	4	1	1
19	3	4	2	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	1
20	3	3	2	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	1
21	3	3	3	4	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	0	1	2	2	3	1	2	2
22	3	3	3	1	3	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	1	1
23	3	4	3	2	3	1	2	4	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2
24	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	1
25	3	2	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	3	1	1	3	2	1	3	2	2	2
26	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2
27	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1
28	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	3	1	2	3	1	2
29	4	4	2	4	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2
30	3	3	2	4	2	1	2	2	3	3	1	1	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1

ANEXO 5: Validación del instrumento

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

1.- BASE DE DATOS:

CUESTIONARIO	J. 1	J. 2	J. 3	J. 4	J. 5	PUNTAJE	COEFICIENTE V AIKEN	DECISIÓN
	1	1	1	1	1	5	1	A
	1	1	1	1	1	5	1	A
	1	1	1	1	1	5	1	A
	1	1	1	1	0	4	0.8	A
	1	1	1	1	1	5	1	A
	1	1	1	1	1	5	1	A
	1	1	1	1	1	5	1	A
V Aiken TOTAL							0.970588235	A

2.- ESTADISTICO DE PRUEBA

V Aiken

3.- REGLA DE DECISIÓN:

A= Acepta: si el valor del coeficiente V Aiken es mayor o igual a 0,8 u 80%

R= Rechaza: si el valor del coeficiente V Aiken es < a 0,8 U 80 %

JUECES	ACUERDOS	V Aiken
1	3	0.60
	4	0.80
	5	1.00
2	4	0.67
	5	0.83
	6	1.00
3	5	0.71
	6	0.86
	7	1.00
4	6	0.75
	7	0.88
	8	1.00
5	7	0.77
	8	0.89
	9	1.00

Tabla de valores de V Aiken

4.- CALCULO

$$V = \frac{S}{[N(C-1)]}$$

LEYENDA:

S= Sumatoria de los valores (valor asignado por juez)

N= Numero de jueces

C=Constituye el número de valores de la escala en este caso 2 (0 y 1)

$$V = \frac{5}{[5(2-1)]} = \frac{5}{5} = 1$$

5.- CONCLUSIÓN

Todos los ítems son aceptados porque el valor V Aiken es 1, este valor expresado en términos porcentuales o 100%. Para la valides del instrumento se promedió el valor de validez de cada ítem resultando el V Aiken igual a 0.97 que expresado porcentualmente es 97 %.

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE ACRAQUIA, TAYACAJA - 2024".

Por ello se le proporciona los instrumentos y las fichas de validación que servirán para que usted pueda realizar el informe según preguntas formuladas. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar los instrumentos; criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar las preguntas, y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar su valiosa sugerencia en la columna de observaciones si el caso lo requiere.

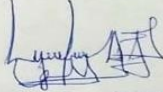
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° de Item	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
9	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

Escaneado con CamScanner

12	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
17	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					<input checked="" type="checkbox"/>		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					<input checked="" type="checkbox"/>		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					<input checked="" type="checkbox"/>		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					<input checked="" type="checkbox"/>		

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:	LISIBETH LILIANA MENDOZA RAMOS	Firma:	
Profesión / grado académico	LICENCIADA ENFERMERA MAESTRIA EN SALUD PUBLICA		CEP: 107736

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE ACRAQUIA, TAYACAJA - 2024".

Por ello se le proporciona los instrumentos y las fichas de validación que servirán para que usted pueda realizar el informe según preguntas formuladas. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar los instrumentos; criterio requerido para toda investigación

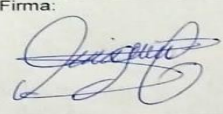
A continuación, se le solicita identificar las preguntas, y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar su valiosa sugerencia en la columna de observaciones si el caso lo requiere.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					X		

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:	SARHIT LILI GIRALDEZ BENEDEZ	Firma:	
Profesión / grado académico	Lic. Enfermería. / Esp. UCIU		

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

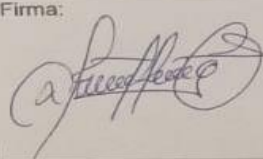
Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE ACRAQUIA, TAYACAJA - 2024".

Por ello se le proporciona los instrumentos y las fichas de validación que servirán para que usted pueda realizar el informe según preguntas formuladas. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar los instrumentos; criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar las preguntas, y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar su valiosa sugerencia en la columna de observaciones si el caso lo requiere.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.						
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					X		
DATOS DEL EXPERTO							
Nombre y Apellidos:	JUDITH XICHARA HILARIO GARCIA					Firma: 	
Profesión / grado académico	ENFERMERA / LICENCIADA						

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE ACRAQUIA, TAYACAJA - 2024".

Por ello se le proporciona los instrumentos y las fichas de validación que servirán para que usted pueda realizar el informe según preguntas formuladas. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar los instrumentos; criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar las preguntas, y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar su valiosa sugerencia en la columna de observaciones si el caso lo requiere.

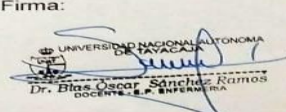
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA
 Dr. Blas Oscar Sánchez Ramos
 DOCENTE E. ENFERMERÍA

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.						
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
13			X			X	
14		X					
15	X		X		X		
16				X			
17	X		X		X		
Aspectos Generales del IRD					Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.					X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.					X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.					X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.					X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.					X		

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:	Blas Oscar Sanchez Ramos	Firma:  UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TAYACAJA Dr. Blas Oscar Sánchez Ramos DOCENTE E. ENFERMERÍA
Profesión / grado académico	Lic. Enfermería Dr. en Ciencias de la Salud	

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN BRINDADA POR ENFERMEROS EN EL CENTRO DE SALUD DE ACRAQUIA, TAYACAJA - 2024".

Por ello se le proporciona los instrumentos y las fichas de validación que servirán para que usted pueda realizar el informe según preguntas formuladas. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar los instrumentos; criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar las preguntas, y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar su valiosa sugerencia en la columna de observaciones si el caso lo requiere.

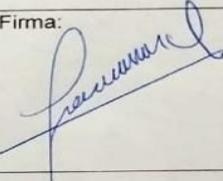
INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS (CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8		X	X		X		
9	X		X			X	
10	X		X		X		
11	X		X		X		

12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		

Aspectos Generales del IRD	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.	X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.	X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.		X	
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.	X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.	X		

DATOS DEL EXPERTO

Nombres y Apellidos:	PAUL NANCILLA PEREZ	Firma: 
Profesión / grado académico	LICENCIADO ENFERMERIA MAESTRIA CONDUIDA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA SALUD	

ANEXO 6: Matriz de Base de Datos

p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	2	3	4	5	3	3	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5
4	3	4	4	3	3	4	5	3	5	4	5	5	3	4	5	5
1	2	4	5	3	3	5	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5
4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
5	3	5	4	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5
2	2	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
1	4	3	5	5	2	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5
4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	5	5	4
2	4	3	5	5	2	3	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5
1	2	4	4	5	2	4	4	2	4	5	4	4	4	5	4	4
2	4	4	5	3	2	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5
2	2	3	4	5	2	4	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4
1	4	4	4	5	3	5	5	3	5	4	5	4	3	4	5	5
4	4	4	4	5	2	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	5
3	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	4	4	4	5
2	3	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4
1	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	5	4	4	4	5
4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4
2	2	4	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5
1	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4
1	3	3	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
3	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	5	3	5	4	4	5
2	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	5	5	3	5	5	5
1	2	5	5	3	3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4
1	4	4	4	5	3	5	4	2	3	4	4	4	5	4	5	4
5	2	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
2	4	3	4	3	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5
1	4	3	4	4	2	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5
4	4	4	5	5	2	5	5	2	4	4	5	5	4	5	4	4
3	4	4	4	5	2	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5
3	4	5	4	3	2	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
2	4	4	4	4	2	4	5	2	5	5	5	4	5	4	5	4
3	3	4	5	3	2	3	5	4	5	5	5	3	3	5	4	5
3	4	4	5	5	2	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4
2	3	5	4	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
2	4	5	4	3	2	5	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4
5	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5
1	4	5	4	5	2	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4
2	3	5	4	3	2	3	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5
5	4	5	5	3	2	3	4	2	3	4	5	4	4	4	4	4

2	4	5	4	5	2	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5
1	3	5	5	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	2	5	5	3	2	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
4	3	5	5	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	4	4	4
1	2	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
2	3	4	5	3	2	3	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4
3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	2	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	4
3	3	4	5	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	5	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	4	4	4
2	2	3	5	3	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4
5	2	3	5	3	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5
3	3	3	4	3	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4
2	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
3	2	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5	4	4	4	5	4
1	2	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4
2	2	4	5	5	4	3	4	2	5	4	5	3	4	4	5	5
3	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5
3	3	4	5	3	3	5	4	4	5	4	3	5	3	5	5	5
5	3	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
2	3	3	5	4	3	4	4	2	4	3	3	4	4	4	5	5
1	3	4	4	3	2	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	5
2	2	3	5	4	2	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4
5	2	4	4	3	2	3	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
2	2	5	4	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
3	2	5	5	5	2	4	5	3	3	4	5	5	5	5	5	5
3	2	5	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	5
3	2	5	4	3	2	4	5	3	5	4	3	5	5	5	5	4
2	2	5	4	5	3	3	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5
1	2	5	5	5	2	3	4	2	5	4	5	3	5	5	5	4
1	2	5	4	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	4	4	5
2	2	4	4	3	3	4	5	2	5	5	3	5	5	5	5	4
2	2	4	4	4	3	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	4
2	2	3	5	3	2	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
4	2	3	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5
4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5
1	4	3	4	5	3	3	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4
2	4	4	5	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	4	4	5
1	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4
2	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5
3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
2	4	4	4	5	3	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5
3	2	4	4	4	2	5	5	2	5	3	4	4	4	5	5	4
2	3	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	4	4	5
3	2	5	4	5	3	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4

2	3	4	4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5
4	2	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
4	3	4	4	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5
5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	5
2	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4
4	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	4	5
2	3	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	5	4
3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5
2	2	4	5	5	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
1	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	3	2	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5
2	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4
3	2	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5
4	2	4	4	5	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5
5	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
2	4	4	5	5	3	5	5	2	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
2	4	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	5
1	2	4	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	4	4	4	5
5	4	4	5	5	3	3	5	3	5	4	3	4	5	4	4	5
2	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5
3	4	4	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4
2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5
3	4	4	5	5	2	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	4
5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
4	4	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
2	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	4
2	4	4	4	5	3	5	5	2	5	3	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	3	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	5
2	3	4	4	3	2	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	4
4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5
2	3	4	4	5	3	5	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5
4	3	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
1	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4
2	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5
2	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4
1	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5
5	3	5	4	5	3	4	4	2	4	4	5	5	3	4	5	4
1	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4
2	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5
5	3	5	4	4	3	5	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4
5	3	4	4	4	2	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	5
2	2	4	5	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5
5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5
3	3	5	4	4	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	5

3	3	5	4	4	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	4	4
3	3	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	5
2	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4
1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5
2	3	4	4	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4
1	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5
3	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	3	5	5	4
2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4
5	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	5
2	4	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4
3	3	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5
2	4	4	4	4	2	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4
3	3	4	4	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5
2	2	3	4	5	3	5	4	3	4	3	3	4	5	5	4	4

ANEXO 7: Solicitud de Autorización Para la Recolección de Datos



Huancavelica, 31 de julio 2024

CARTA N° 574 -2024/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA

Señorita:
Yoshira Yaquelin Perez Carhuacusma
Presente.-

ASUNTO : Comunico acuerdo del Comité Institucional de Ética en Investigación CIEI DIRESA.

**Ref. : Acta del CIEI DIRESA de fecha 12 de julio 2024.
Informe Técnico N° 017-2024/GOB.REG.HVCA/GRDS-DIRESA Sisgedo N° 3301757**



Es grato dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente a nombre de la Dirección Regional de Salud, en referencia al documento, el Comité Institucional de Ética en Investigación CIEI DIRESA, autoriza ejecutar el trabajo de campo del protocolo de Investigación titulado **"Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en el Centro de Salud de Acraquia, Tayacaja – 2023"** de la Universidad Nacional Autónoma de Tayacaja. El cual se desarrollará en el ámbito de la Red de Salud Tayacaja.



Por lo que, se invoca cumplir con los aspectos éticos recomendados en el trabajo de campo; asimismo precisar que, el resultado encontrado deberá socializar obligatoriamente en esta representada.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE HUANCAMELICA
DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANCAMELICA
M.C. *Oscar Alberto Zúñiga Vargas*
DIRECTOR REGIONAL DE SALUD HVCA.
C. M. P. 28699

Cc. Archivo
DAIV/GOM/DDPC/mali

REG. DOC.	3304463
REG. EXP.	2369022

Av. Andrés A. Cáceres S/N-Huancavelica Tel. 067 – 453113 - Anexo -1603 Fax 067 – 451557 Anexo 1604

ANEXO 9: Evidencias Fotográficas

Encuesta a Los Usuarios Atendidos Por el Personal de Enfermería



