UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD SALVADOR, CHINCHA - 2024

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:

JAMILE MERCEDES TRINIDAD CONTRERAS

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR

MG. WALTER JESUS ACHARTE CHAMPI

ORCID N° 0000-0001-6598-7801

CHINCHA, PERÚ

2025

Constancia de aprobación de investigación

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha,09 de Marzo del 2025

Mg. Jose Yomil Perez Gomez
Decano de la Facultad de salud
Universidad Autónoma de Ica.

Presente. -

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarla e informar que la, Bach. JAMILE MERCEDES TRINIDAD CONTRERAS, de la Facultad de salud, del programa Académico de ENFERMERÍA, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS ☐ TESIS ☒

TITULADO:

"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD SALVADOR, CHINCHA - 2024"

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente para solicitar la emisión de la resolución para la designación de Jurado, fecha y hora de sustentación de la Tesis para la obtención del Título Profesional.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS FIR 45549528 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 09/03/2025 21:00:03-0500

MG. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS
CODIGO ORCID: 0000-0001-6598-7801
DNI: 45549528

Declaratoria de autenticidad de la investigación

NO REDACTADO EN ESTA NOTARIA
El Notario no asume responsabilidad del contenido de este documento.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Trinidad Contreras Jamile Mercedes, identificado(a) con DNI N° 47765304, en mi condición de estudiante del programa de estudios de enfermería, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD SALVADOR, CHINCHA - 2025", declaro bajo juramento que:

a. La investigación realizada es de mi autoria
b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de
d. redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

23 %

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información, o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malos conductas.

Chincha Alta, 13 de marzo del 2025

Trinidad Contreras Jamile Mercedes
DNI N° 47765304

CERTIFICACION AL REVERSO

CERTIFICO: QUE LA FIRMA QUE ANTECEDE CORRESPONDE A: **TRINIDAD CONTRERAS JAMILE MERCEDES**, IDENTIFICADA CON DNI Nº 47765304. QUIEN HA SIDO IDENTIFICADA MEDIANTE LA COMPARACION BIOMÉTRICA DE SUS HUELLAS DACTILARES, COMO APARECE ADJUNTO A ESTE DOCUMENTO, TAL COMO LO EXIGE EL ARTICULO 55 DEL DECRETO LEGISLATIVO 1049. ASIMISMO, SE DEJA CONSTANCIA QUE EL NOTARIO NO ASUME RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL DOCUMENTO Y SÓLO LEGALIZA LAS FIRMAS, COMO LO EXIGE EL ARTICULO 108 DEL D.L. 1049; DE LO QUE DOY FE. CHINCHA, 13 DE MARZO DEL 2025. ==========

NOTARIA RAMOS MORON CHINCHA

JAVIER ALONSO RAMOS MORON
NOTARIO DE CHINCHA

COLEGIO DE NOTARIOS DE ICA

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía en cada paso de este camino, por darme fortaleza en los momentos de dificultad y sabiduría para seguir adelante con determinación.

A mis padres, quienes, con su amor incondicional, esfuerzo y sacrificio han sido el pilar fundamental en mi vida. Gracias por creer en mí y brindarme el apoyo necesario para alcanzar mis metas.

A mis docentes y asesores, por su paciencia, enseñanzas y orientación, que han sido esenciales en mi formación académica.

A mis amigos y compañeros de estudio, con quienes compartí retos, alegrías y largas jornadas de aprendizaje. Gracias por su apoyo y por hacer de este proceso una experiencia enriquecedora.

Finalmente, a todos los pacientes y profesionales de la salud, cuya labor y experiencias han sido la razón y la inspiración para esta investigación.

Agradecimiento

A Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, por darme la oportunidad de seguir adelante en cada etapa de mi vida y permitirme culminar esta investigación con éxito.

A mis padres, por su amor incondicional, su apoyo constante y por ser mi mayor inspiración para alcanzar mis sueños. Su esfuerzo y sacrificio han sido la base de mi formación.

A mi docente asesor, Mg. Acharte Champi Walter Jesús, por su valiosa guía, paciencia y enseñanzas, que han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo de investigación.

A mis docentes y a la Universidad Autónoma de Ica, por brindarme las herramientas y conocimientos necesarios para mi crecimiento profesional y personal.

A los profesionales de salud y usuarios del Puesto de Salud Salvador, Chincha, quienes con su disposición y colaboración hicieron posible la realización de esta investigación.

Resumen

Esta investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024. El estudio siguió una **metodología** cuantitativa, de tipo básico y nivel correlacional, con diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra estuvo conformada por 50 pacientes, utilizando como instrumentos un cuestionario de calidad de atención de enfermería y el cuestionario SERVQUAL modificado. Los **resultados** revelaron que el 64% de los usuarios percibe una calidad de atención moderada, mientras que la satisfacción alcanzó un nivel alto en el 66% de los encuestados. En cuanto a las dimensiones de la calidad, la técnico-científica fue la mejor valorada con 50% de percepción alta, seguida por la dimensión humana donde solo el 20% la percibe como alta, y la dimensión entorno con 22% de percepción alta. **Se concluye** que existe una relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024, con un coeficiente de correlación de Rho=0.990 y $p<0.05$. Las dimensiones técnico-científica (Rho=0.734), humana (Rho=0.760) y entorno (Rho=0.459) también mostraron correlaciones significativas con la satisfacción del usuario; siendo necesario fortalecer principalmente las dimensiones humanas y de entorno para mejorar la experiencia general del usuario en el establecimiento de salud.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción del usuario, Enfermería, Atención primaria de salud, Humanización del cuidado.

Abstract

This research **aimed** to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the users served at the Salvador health post, Chincha - 2024. The study followed a quantitative, basic and correlational **methodology**, with a non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 50 patients, using a nursing care quality questionnaire and the modified SERVQUAL questionnaire as instruments. The **results** revealed that 64% of users perceive a moderate quality of care, while satisfaction reached a high level in 66% of respondents. As for the dimensions of quality, the technical-scientific dimension was the best valued with 50% of high perception, followed by the human dimension where only 20% perceive it as high, and the environment dimension with 22% of high perception. **It is concluded** that there is a significant relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the users served at the Salvador, Chincha - 2024 health post, with a correlation coefficient of Rho=0.990 and $p<0.05$. The technical-scientific (Rho=0.734), human (Rho=0.760) and environmental (Rho=0.459) dimensions also showed significant correlations with user satisfaction; it is necessary to strengthen mainly the human and environmental dimensions to improve the general user experience in the health establishment.

Keywords: Quality of care, User satisfaction, Nursing, Primary health care, Care humanization.

Índice general

Portada ..... **¡Error! Marcador no definido.**
Constancia de aprobación de investigación ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación iii
Dedicatoria v
Agradecimiento vii
Resumen vii
Abstract viii
Índice general ix
Índice de tablas académicas xi
Índice de figuras xii
I. INTRODUCCIÓN 13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA: 14
2.1. Descripción del problema 14
2.2. Pregunta de investigación general 17
2.3. Pregunta de investigación especifica 17
2.4. Objetivo general 17
2.5. Objetivos Específicos 17
2.6. Justificación e importancia 18
2.7. Alcances y limitaciones 19
III. MARCO TEÓRICO 21
3.1. Antecedentes 21
3.2. Bases teóricas 27
IV. METODOLOGÍA 34
4.1. Tipo y nivel de investigación 34
4.2. Diseño de la investigación 34
4.3. Hipótesis general y específicas 35
4.4. Identificación de las variables 35
4.5. Matriz de operacionalización de las variables 37
4.6. Población – Muestra 38
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información 38
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos 40
V. RESULTADOS 41
5.1. Presentación de Resultados 41
5.2. Interpretación de Resultados 44

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS 46
6.1.Análisis inferencial 46
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 51
7.1.Comparación de resultados 51
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 55
ANEXOS 63
Anexo 1: Matriz de consistencia 64
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos 66
Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos 70
Anexo 4: Base de datos 79
Anexo 5: Evidencia fotográfica 84
Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud 88

Índice de tablas académicas

Tabla 1 Descriptivos de la variable Calidad de la atención 41
Tabla 2 Descriptivos de la dimensión técnico-científica 42
Tabla 3 Descriptivos de la dimensión humana 42
Tabla 4 Descriptivos de la dimensión entorno 43
Tabla 5 Descriptivos de la variable satisfacción del usuario 44
Tabla 6 Prueba de normalidad de las variables 46
Tabla 7 prueba de hipótesis general 47
Tabla 8 prueba de hipótesis general 48
Tabla 9 prueba de hipótesis general 49
Tabla 8 prueba de hipótesis general 50

Índice de figuras

Figura 1 Descriptivos de la variable Calidad de la atención 41
Figura 2 Descriptivos de la dimensión técnico-científica 42
Figura 3 Descriptivos de la dimensión humana 43
Figura 4 Descriptivos de la dimensión entorno 43
Figura 5 Descriptivos de la variable satisfacción del usuario 44

I. INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería ofrece cuidados individualizados, oportunos, humanizados y continuos de manera competente, profesional y responsable, lo que se refiere a la calidad en la atención. Esta calidad es esencial para la satisfacción del usuario, lo que representa una percepción significativa de la atención recibida. La relevancia de investigar estas variables en el contexto de la salud se basa en la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del cuidado de la enfermera lo que deviene de como percibe su atención y experiencia del personal de enfermería.

Con el fin de comprender mejor el desarrollo de la investigación, se planificaron siete capítulos.

En el capítulo I se presenta la introducción, el capítulo II aborda el planteamiento del problema, se describe el problema, se establecen los objetivos, se exponen la justificación y se delimitan las limitaciones del estudio. El capítulo III de la investigación abarca los antecedentes que fundamentan el estudio, así como las teorías y conceptos que se desarrollan en función de las variables de interés y su operacionalización.

En el capítulo IV del documento se detalla la metodología de investigación, incluyendo la descripción de la población y la muestra, las hipótesis e identificación de las variables, también los procedimientos para recopilar información del estudio, así como el análisis de dichos resultados.

En el capítulo V se presentan e interpretan los resultados. El capítulo VI muestra el análisis de resultados y finalmente en el capítulo VII se realiza la discusión de resultados. también al final podemos encontrar conclusiones y recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

2.1. Descripción del problema

Una profesión de enfermería le caracteriza por brindar atención humanitaria con el objetivo de prevenir enfermedades, promover la recuperación de la salud y fomentar la autonomía en los pacientes enfermos. Por consiguiente, es imprescindible que la calidad de la atención se desarrolle en un contexto específico.

Es fundamental establecer un enfoque filosófico en el ámbito de la atención médica que asegure una atención personalizada y de bajo riesgo para los pacientes, considerando su fragilidad de emociones, física, mental y social para su tranquilidad general. De otra manera, pudo discutirse acerca de cómo están satisfechos los usuarios es definido como percepciones positivas que los individuos suelen tener cada servicio de salud, especialmente de la atención recibida. En los sistemas sanitarios, se reconoce como un factor esencial para evaluar la efectividad de los servicios prestados.

A nivel mundial, según la información proporcionada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) y la campaña Nursing Now, se estima que la cantidad de profesionales de enfermería a nivel global asciende a aproximadamente 28 millones. Durante el período comprendido entre 2013 y 2018, se reportó un incremento de 4,7 millones de enfermeros en todo el mundo. No obstante, en la actualidad se registra un déficit global de aproximadamente 6 millones de profesionales en países con niveles de desarrollo medio y bajo. Además, en países que representan el 50% de la población mundial, labora más del 80% de las enfermeras a nivel global[1]. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la insatisfacción en entornos hospitalarios afecta al 40% de los pacientes a nivel global. Esta situación conlleva a que anualmente 26 millones de personas fallezcan debido a una atención sanitaria deficiente, siendo crucial

priorizar la seguridad del paciente para asegurar la excelencia en atenciones en cada sistema de salud [2.]

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en el contexto global, el personal de enfermería ha sido identificado como la fuerza laboral en salud encargada de hacer frente en la pandemia; durante este periodo comprendido entre enero de 2020 y enero de 2021, se registraron un total de 1005 ataques contra el personal de enfermería, lo que representa el 69% de los profesionales en primera línea, de estos incidentes, 198 casos fueron reportados. Las muertes resultantes de atención tuvieron un impacto negativo en la atención que brinda el personal enfermero [3].

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la enfermería se caracteriza por brindar atención de manera autónoma en cada interacción con los miembros del equipo de salud, sin importar su estado de salud, ante cualquier circunstancia que pueda surgir en el entorno hospitalario[4]. Por consiguiente, se menciona que la calidad de la atención radica en la identificación de las demandas. En el ámbito de la salud, es fundamental considerar diversos factores que influyen en el bienestar de las personas.

A nivel internacional, investigaciones han demostrado que el 67,4% del cuidado proporcionado por el personal de enfermería es de nivel intermedio, y el 56,6% de ellos se muestra insatisfecho con la calidad de la atención de enfermería[5]. Diversas investigaciones indican que la insatisfacción con los servicios de salud presenta variabilidad. En hospitales públicos de Pakistán, el 58,3% de los usuarios manifiestan insatisfacción. En España, se registraron niveles de insatisfacción del 53,2% en consultas externas, 47,1% en servicios de emergencia y 9,9% en medicina interna. En el caso de Perú, se observó que entre el 53,2% y el 75% de los pacientes expresan cierto grado de insatisfacción. En un hospital privado en Brasil, se registró un índice del 5% de insatisfacción. Según varias investigaciones, se han identificado problemas en la calidad de la atención a los usuarios en diversos hospitales de distintos países[6].

En el contexto peruano, la calidad de la atención médica se ha convertido en un indicador crucial para evaluar el desarrollo y la eficacia del sistema de salud. Además, se observará un aumento en la presión y las múltiples demandas de los usuarios que buscan asegurar el cumplimiento de sus expectativas en relación con el servicio de salud. Sin embargo, más del 70% de la población peruana expresó una percepción negativa respecto a la calidad de la atención proporcionada por los profesionales. Esta percepción fue primordialmente atribuida a la ausencia de cordialidad profesional y a factores de infraestructura, tales como la disponibilidad de materiales, servicios y espacios apropiados para ventilación e iluminación durante las consultas[7].

La provisión de servicios de salud se percibe como ineficaz si no garantiza un estándar mínimo de calidad, lo cual contradice la ética y conduce a un desperdicio de recursos económicos y humanos. La persecución de un sistema de atención sanitaria de alta calidad que fomente la confianza y optimice la salud de los usuarios constituye una resolución política. En este sentido, la responsabilidad de los gobernantes la inversión en sistemas de salud que garanticen que los profesionales cuenten con los conocimientos y herramientas adecuadas para brindar la atención necesaria a los ciudadanos[8]. Esto se verá reflejado en la percepción que tengan los usuarios sobre el servicio recibido.

Según el Ministerio de Salud (MINSA), el 60% de los pacientes de diversas instituciones expresan un nivel de satisfacción moderado en cuanto al cuidado proporcionado por el personal de enfermería [9]. En Perú, el 97% de las instituciones de salud del primer nivel de atención presentan una capacidad de instalación inadecuada, infraestructura precaria y equipamiento obsoleto e insuficiente. Este hecho indica condiciones inapropiadas para brindar atención de calidad al usuario[10]. Según un informe presentado por la Defensoría del Pueblo, se señaló que el 6,4% de los hospitales carecen de acceso a agua potable y el 0,6% no disponen de servicio eléctrico,

lo cual afecta significativamente la prestación de servicios de salud en dichas instituciones[11].

En el contexto de Ica, la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios presentan desafíos significativos. Estudios en esta región han identificado un alto grado de insatisfacción en diversos servicios de salud, principalmente en áreas relacionadas con la empatía y la calidad percibida de la atención, donde se observa que más de la mitad de los usuarios expresan insatisfacción con aspectos como la atención personalizada y la adecuación de las instalaciones[12].

2.2. Pregunta de investigación general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024?

2.3. Pregunta de investigación especifica

P.E.1: ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha-2024?

P.E.2:¿Cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha-2024?

P.E.3:¿Cómo influye la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha-2024?

2.4. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024.

2.5. Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha-2024.

Analizar la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha-2024.

Examinar la influencia de la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha-2024.

2.6. Justificación e importancia

Justificación Teórica

Este estudio se fundamenta en teorías y modelos de calidad en el cuidado de la salud y satisfacción del usuario, como el modelo de Donabedian, que aborda la relación entre estructura, proceso y resultado en la atención sanitaria. Comprender cómo estas dimensiones interactúan en el contexto del cuidado de enfermería en el Puesto de Salud Salvador, Chincha, permitirá aportar al desarrollo teórico sobre la calidad de atención en entornos rurales y de primer nivel de atención. Además, el análisis contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre el impacto del cuidado de enfermería en la percepción y experiencia de los usuarios.

Justificación Práctica

Desde un enfoque práctico, este estudio es esencial porque sus hallazgos servirán como base para mejorar los procesos asistenciales en el Puesto de Salud Salvador. Identificar fortalezas y debilidades en la calidad de atención permitirá proponer estrategias concretas que optimicen la relación entre enfermeras y usuarios, fomentando una atención más humanizada, eficiente y alineada con las expectativas de la comunidad. Asimismo, los resultados podrán ser utilizados por los gestores locales de salud para diseñar políticas y capacitaciones orientadas a incrementar la satisfacción de los usuarios.

Justificación Metodológica

En el ámbito metodológico, este trabajo se justifica por la necesidad de emplear herramientas e instrumentos de evaluación que permitan medir, de manera objetiva, tanto la percepción de calidad de atención de enfermería como la satisfacción de los usuarios. La implementación de un diseño metodológico riguroso garantizará la validez y confiabilidad de los datos, lo que fortalecerá la capacidad de generalización y utilidad de los resultados obtenidos para contextos similares.

Importancia del Estudio

Este estudio es importante porque aborda una problemática clave en el sistema de salud: la relación entre la calidad del cuidado en enfermería y la satisfacción del usuario, especialmente en contextos de atención primaria como el Puesto de Salud Salvador. Cada resultado permitirá fortalecer la atención centrada en el paciente, promoviendo una mayor confianza en el sistema de salud local y una mejor adherencia a los tratamientos. Además, la investigación contribuirá a la toma de decisiones basada en evidencia por parte de los responsables de la gestión sanitaria, lo que podría repercutir en la mejora integral de los servicios de salud ofrecidos en Chincha y otras localidades similares. A nivel académico, se generará un marco de referencia valioso para futuras investigaciones en el campo de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

2.7. Alcances y limitaciones

Alcances

Dentro de los alcances se consideraron los siguientes:

- Alcance espacial o geográfico: El estudio se desarrolló en el Puesto de Salud Salvador, ubicado en la provincia de Chincha, región de Ica.

- Alcance temporal: La investigación se llevó a cabo entre los años 2023 y 2024, realizándose la aplicación del instrumento en mayo de 2024.
- Alcance social: Los participantes de esta investigación estuvieron conformados por los usuarios atendidos en el Puesto de Salud Salvador, quienes brindaron su percepción sobre la calidad de la atención de enfermería y su nivel de satisfacción con los servicios recibidos.

Limitaciones

Las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de esta investigación fueron las siguientes:

- La disponibilidad y disposición de los usuarios para participar en el estudio pudo afectar la cantidad de encuestas respondidas, lo que impactaría en la representatividad de los resultados.
- La carga laboral del personal de enfermería pudo dificultar la obtención de información detallada sobre los factores que influyen en la calidad de atención.
- Factores externos, como emergencias sanitarias o cambios administrativos en el establecimiento de salud, pudieron generar retrasos en la recolección de datos.
- El tiempo destinado para la investigación fue limitado; sin embargo, se realizaron esfuerzos para cumplir con todas las actividades dentro del cronograma establecido.

III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Burnet (2020)[13], realizó su investigación cuyo **título** fue: calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. **Objetivo:** analizar la percepción del personal de Enfermería de Clínica y Maternidad Rincón en relación con la calidad de los cuidados proporcionados a los usuarios. Asimismo, se busca evaluar el nivel de satisfacción que los usuarios experimentan con los cuidados ofrecidos por el personal de Enfermería. **Metodología:** El estudio se llevó a cabo siguiendo un enfoque cuantitativo y adoptando un diseño descriptivo transversal. Se emplearon dos instrumentos de medición, uno dirigido al personal de Enfermería (34 participantes) y otro destinado a los usuarios (50 participantes), cuyas respuestas fueron confidenciales y anónimas. Se analizó la percepción del personal de enfermería sobre los cuidados proporcionados a los usuarios, teniendo en cuenta dos dimensiones de la calidad de atención. La variable del Grado de Satisfacción del Usuario, determinada por la dimensión de Estructura y Proceso, es un factor crucial para considerar. **Resultado:** El personal muestra satisfacción en las dimensiones de Estructura y Proceso en relación con la calidad de los cuidados, y no identifica aspectos negativos en los mismos. **Conclusión:** La satisfacción de los usuarios es positiva en lo que respecta a la atención recibida, sin embargo, no es la misma situación en cuanto a la información proporcionada y la educación para el alta.

Santillán (2021)[14] en Ecuador, realizó una investigación cuyo **título** fue: Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón

Atacames. **Objetivo:** determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames. **Metodología:** El estudio tuvo una naturaleza mixta, siendo de tipo transversal y con un enfoque descriptivo. La muestra consistió en 86 pacientes que fueron seleccionados durante un periodo de dos meses. Se emplearon métodos empíricos de medición, así como enfoques teóricos de deducción, análisis y síntesis. Se utilizaron técnicas de estudio documental y encuestas, junto con instrumentos como fichas bibliográficas y cuestionarios. **Resultados:** El 44% de los encuestados completaron su educación primaria. El 48% de ellos se dedican a las labores del hogar. El 60% de los usuarios expresaron que, si reciben una orientación adecuada por parte del personal de enfermería, se observa que el 47% considera que siempre reciben una atención amable, respetuosa y paciente por parte de dicho personal. Además, el 56% indicó estar muy satisfecho con la atención brindada por los enfermeros. **Conclusión:** La mayoría de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital "Juan Carlos Guasti" se encuentran satisfechos con la atención recibida. Sin embargo, es importante destacar que hay un pequeño porcentaje de la población que no comparte esta satisfacción. Por otro lado, la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital "Juan Carlos Guasti" refleja un alto nivel de satisfacción.

Yépez (2020)[15] llevó a cabo una investigación en Ecuador cuyo **título** fue: la calidad de atención recibida y la percepción de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Nobol durante la crisis del Covid-19. **Objetivo:** Establecer la relación entre la calidad de atención recibida y la percepción de satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Nobol durante la crisis del Covid-19. **Metodología:** La creación de una técnica cuantitativa, observacional y de corte transversal para una muestra de 203 individuos. El análisis

se apoyó en la herramienta SERVQUAL para recolectar información. **Resultados:** En cuanto a los hallazgos sobre la satisfacción, un 60,1% declaró estar complacidos. Destacaron en la fiabilidad del 58,4%, la capacidad de respuesta del 58,4%, la seguridad del 71,9%, la empatía del 72,9% y los aspectos tangibles del 85,7%. **Conclusión:** se confirma la conexión entre las variables (p = 0,001).

Zambrano y Vera, en 2020[16], llevaron a cabo una investigación ecuatoriana cuyo **título** fue la percepción del usuario sobre la excelencia de la atención brindada por el equipo de enfermería en el departamento de cirugía del Hospital Naval. **Objetivo:** determinar la relación entre la percepción del usuario sobre la excelencia de la atención brindada por el equipo de enfermeros del departamento de cirugía del Hospital Naval**. Metodología:** llevando a cabo una investigación cuantitativa, descriptiva transversal, la muestra fue 167 individuos. Empleando un sondeo de felicidad del Ministerio de Salud Pública como herramienta. **Resultados:** Los hallazgos revelan, 95,8% de personas ha visitado el puesto de salud por vez primera, un 94,6% afirma tener gran satisfacción de cómo fue atendido; y se detectó una visión favorable sobre la atención brindada por el equipo de enfermería. **Conclusión:** Finalmente, se concluye constatando que los pacientes valoran profundamente la excelencia de la atención brindada por el enfermero.

Torres et al., en el año 2020[17] llevaron a cabo una investigación en México **título**: la percepción de la calidad de la atención de enfermería en el área de Cardiología de la UMAE – Mérida. Objetivo: Establecer la relación entre la percepción de la calidad de la atención de enfermería en el área de Cardiología de la UMAE – Mérida. **Metodología:** llevando una investigación cuantitativa, descriptiva y transversal, su muestra fue 60 individuos. Al recolectar información, se empleó el cuestionario SERVQHOS-E. **Resultados:** Los

hallazgos revelaron que el 85% de los pacientes valoró la atención recibida como excelente o incluso superior a lo anticipado. **Conclusión:** Más de 50 % de usuarios valoran profundamente su excelencia en atenciones en enfermería, además de todas las dimensiones la de mayor acogida fue la atención a medida del enfermero.

Antecedentes nacionales

En 2021, Arias y Córdova[18] emprendieron una investigación en Ica; **Titulo:** cómo la excelencia en el cuidado de enfermería influye en la felicidad del paciente en crisis en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. **Objetivo:** Cual es la relación entre la excelencia en el cuidado de enfermería y la felicidad del paciente en crisis en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. **Metodología:** El análisis empleó una metodología cuantitativa, esencial, no experimental, descriptiva y correlacional, en un grupo de 90 participantes. Para recolectar información, se emplearon dos encuestas de escala Likert, un cuestionario para evaluar la calidad y un cuestionario para evaluar la satisfacción. **Resultados:** Los hallazgos revelan que un 58,9% percibió una calidad de cuidado regular, un 23,3% lo calificó como bueno y un 17,8% lo calificó como malo; en cuanto a la satisfacción, un 52,2 mostró una satisfacción moderada, un 28,9% una satisfacción total y un 18,9% se quedó insatisfecho. **Conclusión:** Se concluye constatando que las variables analizadas mantienen una conexión significativa mediante un valor de significancia de p valor = 0,000.

Alvan y Quiroz (2021)[19] llevaron a cabo una investigación en Iquitos, **Título:** La excelencia del cuidado de enfermería y la felicidad del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos. **Objetivo:** Establecer como se relaciona la excelencia del cuidado de enfermería y la felicidad del paciente en el servicio de emergencia

del Hospital Apoyo Iquitos. **Metodología:** llevando a cabo una investigación cuantitativa, descriptiva correlacional y de corte transversal para evaluar a 336 pacientes. Para recolectar información, se emplearon dos cuestionarios de escala Likert, uno con 18 ítems y el otro con 25 preguntas. **Resultados:** En cuanto a la excelencia del cuidado de enfermería, un 76,5% lo calificó como excepcional, un 21,1% como moderado y un 2,4% como deficiente. Además, el 76,2% experimentó felicidad, mientras que un 23,8% se quedó en la nada. **Conclusión:** Finalmente, se concluye que hay una conexión entre las variables analizadas, con un p valor de 0,000.

García,(2022)[20] , llevó a cabo la investigación, cuyo **título** fue: la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el Hospital II Jorge Reategui Delgado - Essalud - Piura, 2022, con el **objetivo** de: El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario. **Metodología:** Fue un estudio descriptivo, transversal, no experimental y relacional, con una muestra de 150 usuarios. Como técnica se utilizó encuestas y de instrumento cuestionarios estructurados que evalúa el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario. Los datos fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS-21.0. Obteniendo los siguientes **resultados:** Menos de la mitad de los encuestados considera que la calidad de atención es buena, un porcentaje significativo la califica as regular y un porcentaje menor la evalúa como baja. En cuanto a la satisfacción con la calidad de atención, más de la mitad de los usuarios reportan una satisfacción moderada, mientras que un porcentaje substancial expresa alta satisfacción y un menor porcentaje indica baja satisfacción. La prueba de chi cuadrado reveló correlación de significancia de la calidad de atención y la satisfacción. **Conclusión:** El cuidado humanístico de calidad proporcionado por la enfermera facilitará su recuperación e integración en la sociedad.

Araujo & Muñoz, (2021)[21], investigaron, **Título**: la correlación entre la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los adultos mayores en un hospital público de Trujillo in 2021. **Objetivo:** Determinar la correlación entre la calidad de los cuidados de enfermería y el nivel de satisfacción de los adultos mayores en un hospital público de Trujillo in 2021. **Metodología:** Basándose en la teoría de Kristen Swanson, se llevó a cabo una investigación cuantitativa, transversal y descriptiva correlacional, La muestra fue setenta y tres adultos mayores cada uno hospitalizado en medicina. Empleado cuestionarios para cuidado de enfermería y satisfacción del cuidado "care – Q". **Los resultados** indicaron un 85% de los participantes consideraron como buena, 6% media y 7% baja la calidad en el cuidado. En cuanto al nivel en que esta satisfechos, superaron el 70% la dimensión: conforta, anticipa, confianza, monitorea y hace seguimiento; mientras que accesibilidad, explica y facilita obtuvieron puntuaciones inferiores al 54%. **Conclusión:** Se determina que hay una relación significativa entre las dos variables, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,234 y un nivel de significancia de 0,46 ($p<0.01$).

Baca & Ruíz, (2020)[22], investigación, cuyo **título** fue: calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo , se llevó a cabo con el **objetivo** de determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto mayor en el servicio de medicina del Hospital Belén de Trujillo, **metodología:** de carácter descriptivo y correlacional de corte transversal con una muestra de 90 pacientes. Para el análisis estadístico se utilizó la prueba de tau c de Kendall, **Resultados:** el 2.2% de los adultos mayores presenta un nivel de calidad de cuidado de enfermería deficiente, el 22.2% regular y el 75.6% bueno. En la dimensión de accesibilidad, el 10.0% de los adultos mayores se manifiestan insatisfechos, mientras que el 90.0% se consideran satisfechos. En

la dimensión, se observa un 13.3% de insatisfechos y un 86.7% de satisfechos. En la dimensión, el 12.2% se muestra insatisfecho, mientras que el 87.8% se declara satisfecho. En la dimensión de confianza, el 18.9% de los adultos mayores se manifiestan insatisfechos, mientras que el 81.1% se consideran satisfechos. En la dimensión, se monitorea y se realiza un seguimiento del 15.6% de insatisfechos y del 84.4% de satisfechos. **Conclusión:** Se establece una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto en el servicio de medicina, evidenciada por un value tau c de Kendall de 0.163 y una probabilidad of 0.034.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Calidad de atención

Para Donabedian, excelencia en la atención sanitaria radica en las capacidades en los profesionales para satisfacer las necesidades de la población, empleando con eficacia los recursos materiales y humanos, logrando así una aceptación excelente del cuidado brindado[23.] Por ende, se considera que la calidad no es más que la capacidad de juicio propio sobre un acontecimiento en el ámbito de la salud, ya sea técnica o interpersonal, que permite definir la atención. La excelencia en la atención técnica radica en aplicar el saber universal para ofrecer el máximo confort a la salud. Por ende, la excelencia en la atención se mide por cómo se logra cubrir las demandas del usuario y mantener un balance entre riesgos y ventajas[24].

La OMS define la calidad de atención como las peculiaridades intrínsecas de los servicios sanitarios hacia los usuarios, permitiéndoles disfrutar de cada actividad de las atenciones brindado en comunidad[25]. Cada objetivo preciso y definidos vinculados con la excelencia de atenciones como bienestar, progreso en los servicios y agilidad al entregar el servicio [26].

3.2.1.1. Calidad de atención en enfermería

Excelencia en la atención de enfermería trasciende el simple cuidado de los pacientes y se entrelaza con el recurso científico, la toma de decisiones y la implementación de acciones que satisfagan las demandas del paciente. Esto abarca las acciones esenciales en el ámbito emocional, la disposición y dedicación que tenga en su labor para brindar una atención excepcional y mantener una actitud empática al interactuar con el usuario [27].

3.2.1.2. Teorías de la calidad de atención

Diversos autores perfilan sus perspectivas según su juicio o vivencia personal, así:

El pilar que más destaca "Teoría de calidad y servicio", elaborada por Albrecht y Carlzon; en ella se menciona que hay que brindar al beneficiario su verdadero anhelo, integrando una triada del servicio que abarca un sistema robusto, un equipo dedicado y una táctica orientada hacia las necesidades del usuario [28].

En su teoría llamada instantes de la verdad, el cliente o usuario está constantemente en contacto con la persona o institución que recibe un servicio, y a cada instante se le brinda el beneficio a elevar o echar abajo la excelencia en los servicios; Así, el paciente representa lo más elevado en atenciones, considerando el motivar como la llave maestra que permite alcanzar excelencia de atención [29].

3.2.1.3. Dimensiones de la calidad de atención

Para Donabedian [23], se establecen tres pilares esenciales que se entrelazan de manera íntima en el instante de atender pacientes, se encuentran estas dimensiones:

Dimensión técnico y científico

Su esencia de tener buena atención radica en: ser efectivo, implica el triunfo de transformaciones beneficiosas en la salud; la eficacia, que se refiere al logro de metas en la atención sanitaria, mediante la implementación y cumplimiento de norma técnica - administrativa.

Ser eficiente se relaciona con usar adecuadamente cada recurso en alcanzar cada resultado esperado; la persistencia garantiza una ayuda permanente de servicios, evitando que se paralice o repita innecesariamente; la seguridad se enfoca en prestación de servicios de salud mediante estructuras y procesos que minimicen riesgos y maximicen beneficios para el cliente; y la integridad asegura que la atención recibida sea adecuada al caso del usuario, mostrando un interés genuino por su salud [23].

Dimensión humana

Se vincula con el ámbito interpersonal de la atención, con las siguientes peculiaridades: es imperativo honrar los derechos individuales, la cultura y las peculiaridades únicas de cada persona. Es imperativo ofrecer datos claros, precisos y accesibles para el paciente o quien asuma la responsabilidad por él o ella. Es fundamental sentir curiosidad por la persona, sus percepciones, demandas y deseos, lo que para el usuario es relevante. Es imperativo brindar un trato cálido, simpático, lleno de afecto y solidario. Es fundamental abrazar la ética profesional en sintonía con el bienestar colectivo [23].

Dimensión entorno

Se relaciona con las herramientas que las instituciones de salud poseen para brindar un servicio excepcional, con tarifas asequibles y duraderos para el paciente [23].

3.2.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción se manifiesta cuando la atención médica y el estado de salud alcanzan las expectativas del usuario, es decir, el valor otorgado según la percepción del individuo sobre las condiciones físicas y las peculiaridades del servicio ofrecido [30].

En el ámbito de la salud, no solo se debe considerar la excelencia de los servicios ofrecidos, sino también las expectativas que el

usuario pueda tener; en consecuencia, el usuario se sentirá complacido cuando un servicio supera sus expectativas y, en oposición, cuando un servicio no cumple con sus expectativas [31].

Para el Ministerio de Salud (Minsa), la satisfacción es un termómetro que revela cómo el paciente valora el servicio recibido, por lo que es crucial proporcionar la información esencial sobre el servicio para satisfacer las expectativas del usuario [31].

3.2.2.1. Satisfacción de paciente

El paciente es cualquier individuo que se dirige a una entidad de salud para recibir una atención constante y de excelencia, en su entorno familiar y social [31].

La satisfacción del usuario es una travesía cognitiva, fruto de la comparativa entre las expectativas y el comportamiento de los servicios de salud; esta experiencia está moldeada por expectativas, valores morales, culturas y requerimientos individuales. Estos factores influyen en que la felicidad del usuario varíe según las circunstancias.

El propósito de los servicios sanitarios es colmar las demandas de los pacientes. En una exploración más profunda y cristalina, la satisfacción emerge como un termómetro de la excelencia en la atención sanitaria [32].

3.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción del usuario

Para desentrañar las dinámicas de la calidad de atención gestionadas por la institución sanitaria, se analizará el comportamiento de la variable calidad de atención utilizando el cuestionario de norma internacional SERVQUAL, creado para ofrecer una escala que evalúe la calidad de los servicios recibidos por el cliente, permitiendo así desentrañar los factores y las expectativas de quien espera el servicio[33]. Se considerarán las siguientes dimensiones:

a) **Fiabilidad**:

Capacitación del equipo para llevar a cabo el servicio pactado con fiabilidad y precisión, confiando en la autenticidad del servicio y en la confianza en su efectividad [33].

b) **Capacidad de respuesta**:

Posesión de asistir a los usuarios y brindar un servicio ágil y preciso ante una petición con excelencia y en el momento preciso [33].

c) **Seguridad:**

Se refiere a un entorno donde no hay amenazas, daños ni riesgos; por lo tanto, se describe como las destrezas y saberes exhibidos por el equipo para cultivar la credibilidad y la confianza [33].

d) **Empatía**:

Es la habilidad de alguien para ponerse en el lugar del otro y asistir y satisfacer sus requerimientos con precisión [33].

e) **Aspectos tangibles**:

Son las características físicas que el paciente observa de la institución de salud; abarcando desde el estado y apariencia de las instalaciones, el equipo, el equipo de atención, el material de comunicación, la limpieza y el confort del usuario [33].

3.3. Marco conceptual

Calidad de atención

La calidad de atención se define como el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de obtener resultados positivos en salud, acorde con los estándares profesionales y las expectativas del usuario. Según Donabedian en 1980 [23], la calidad puede evaluarse a través de estructura, proceso y resultados.

Atención de enfermería

La atención de enfermería se refiere a las acciones realizadas por profesionales de la salud orientadas a satisfacer las necesidades del paciente, garantizando cuidado integral, humanizado y seguro [34]

Satisfacción del usuario

Es la percepción subjetiva del usuario sobre la calidad y efectividad del servicio recibido, influenciada por la interacción con el personal de salud y el cumplimiento de sus expectativas [35].

Continuidad del cuidado

Hace referencia a la prestación ininterrumpida de servicios, asegurando que el paciente reciba atención coordinada y sin interrupciones durante todo su tratamiento [36.]

Eficiencia

La eficiencia en salud implica el uso racional de recursos disponibles para obtener los mejores resultados posibles, evitando desperdicios y optimizando los procesos asistenciales [37.]

Seguridad del paciente

Se refiere a la prevención de errores y eventos adversos en la atención de salud, protegiendo al paciente de daños innecesarios [38.]

Humanización del cuidado

Es el enfoque que prioriza la dignidad, empatía y respeto hacia el paciente, promoviendo una atención basada en valores y necesidades individuales [39].

Accesibilidad

La accesibilidad al servicio de salud se relaciona con la capacidad de los usuarios para obtener atención de manera oportuna, sin barreras económicas, geográficas o culturales [40].

Integralidad

La integralidad del cuidado implica atender todas las dimensiones del paciente: física, emocional, social y espiritual, para garantizar su bienestar global [41].

Competencia profesional

Es el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten al personal de salud desempeñarse de manera efectiva en sus funciones asistenciales [42].

Relación enfermera-paciente

Es la interacción basada en confianza y comunicación efectiva entre el personal de enfermería y el paciente, clave para mejorar la calidad del cuidado [43].

Percepción de calidad

Es la evaluación subjetiva que realiza el usuario sobre la atención recibida, en función de sus expectativas y experiencia personal [44].

Gestión del cuidado

Se refiere a la planificación, organización y evaluación de las intervenciones de enfermería para garantizar su eficacia y calidad [45].

Modelos de calidad en salud

Incluyen teorías y enfoques como el modelo SERVQUAL o el de Donabedian, que permiten medir y analizar la calidad de los servicios de salud [23].

Empoderamiento del paciente

Es el proceso mediante el cual el paciente adquiere conocimiento y confianza para participar activamente en su cuidado, lo que contribuye a una atención más efectiva [46].

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de investigación

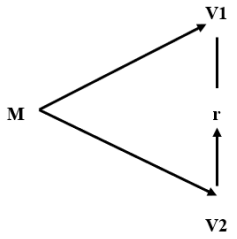
Este estudio corresponde a un tipo de investigación básica. Según la definición de Ñaupas et al. en 2018 [47], la investigación básica se caracteriza por su enfoque en la adquisición de nuevos conocimientos sin un propósito práctico inmediato y definido. Al buscar principios y leyes científicas, es posible organizar una teoría científica. Además, busca medir y analizar numéricamente variables relacionadas con la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Puesto de Salud Salvador, Chincha. Se emplearán herramientas estructuradas, como cuestionarios, para recolectar datos que serán analizados de manera objetiva.

En cuanto al nivel, se clasifica como una investigación relacional. Es relacional porque busca establecer si existe una relación significativa entre ambas variables. Este enfoque permite identificar patrones y asociaciones sin intervenir en el contexto de estudio [48].

4.2. Diseño de la investigación

No experimental con un corte transversal. El diseño no experimental se distingue por examinar los factores sin intervenir las variables y es temporal, ya que los datos se recolectan en un instante único [48]. En consecuencia, la investigación se caracterizó por ser no experimental, pues se examinaron los factores de las variables en su contexto natural, sin intervención alguna; además, fue transversal, dado que el cuestionario se aplicó una sola vez y, por ende, los datos se recolectaron en un instante. El esquema resultó ser el siguiente:

Donde:



M = Muestra

V1: Calidad de la atención

V2: Satisfacción del usuario

r = Relación

4.3. Hipótesis general y específicas

Hipótesis General:

La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024.

Hipótesis Específicas:

La dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

La dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

4.4. Identificación de las variables

VARIABLE 1: Calidad de atención de enfermería

DIMENSIONES:

- D1: Dimensión Técnica/Científica.
- D2: Dimensión Humana
- D3: Dimensión Entorno

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

DIMENSIONES:

- D1: Dimensión Fiabilidad
- D2: Dimensión Capacidad de Respuesta.
- D3: Dimensión Seguridad.
- D4: Dimensión Empatía
- D5: Dimensión Aspectos Tangibles.

4.5. Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVELES Y RANGO	TIPO DE VARIABLE
Calidad de atención de enfermería	Técnico-Científica	• Efectividad. • Eficacia. • Eficiencia. • Seguridad.	1-9	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Baja: 30-50 Media:51-70 Alta: 71-90	**Ordinal-Intervalo**
	Humana	• Comunicación. • Trato amable. • Trato oportuno.	10-22			
	Entorno	• Privacidad. • Comodidad. • Libre de riesgo.	23-30			
Satisfacción del usuario	Dimensión Fiabilidad	• Privacidad • Respeto • Atención	1-4	1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo	Insatisfecho: 22-51 Moderadamente satisfecho: 52-81 Satisfecho: 82-110	**Ordinal – Intervalo**
	Dimensión Capacidad de Respuesta.	• Orientación • Educación	5-8			
	Dimensión Seguridad.	• Comodidad • Equipamiento • Confianza	9-12			
	Dimensión Empatía	• Amabilidad • Atención • Interés	13 -17			
	Dimensión Aspectos Tangibles.	• Tiempo • ambiente	18-22			

4.6. Población – Muestra

Población

Se trabajó con 50 pacientes del puesto de salud salvador, Chincha – 2024.

La población se define como un conjunto de elementos, ya sea finito o infinito, que comparten características comunes [49].

Muestra

La Muestra fue toda la población, es decir 50, por lo tanto es una muestra censal.

La muestra, consiste en un subgrupo de la población que comparte características específicas dentro de un conjunto definido [48].

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información

4.7.1. Técnica

La técnica empleada fue la encuesta, destinada a recolectar información de diversos usuarios cuyas perspectivas eran fascinantes para el investigador.

La encuesta es un método de investigación que emplea procedimientos estandarizados para recopilar y analizar datos de una muestra representativa de una población o universo más extenso [50]. Su objetivo es explorar, describir, predecir y/o explicar diversas características.

4.7.2. Instrumentos

El instrumento fue el cuestionario.

El cuestionario es el instrumento específico utilizado en la técnica de la encuesta para recopilar datos [51]. Se trata de una herramienta sistemática que incluye un conjunto de preguntas elaboradas con el fin de recopilar información específica de los encuestados.

Ficha técnica 1: Cuestionario atención de enfermería

Nombre: Atención de enfermería

Autores: Adaptación peruana fue realizada por Graciela Rosales, en el año 2017.

Administración: Individual.

Duración: De 10 a 15 minutos.

Aplicación: Para personas adultas mayores de 18 años.

Descripción: El instrumento comprendió 20 ítems que evaluaron la calidad de atención de enfermería, el cual recogió datos de las siguientes dimensiones: técnica, humana y entorno; conformada por 20 ítems con respuestas de elección múltiple; el cual fue aplicado en una población de pacientes hospitalizados, en la ciudad de Lima en el año 2017 [40].

Interpretación: La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: calidad de atención baja: < 21 puntos, calidad de atención moderada: 20 – 50 puntos, calidad de atención alta: > 50.

Ficha técnica 2: Cuestionario SERVQUAL modificado

Nombre: Cuestionario SERVQUAL modificado, para medir la satisfacción del paciente.

Adaptación: Adaptación peruana realizada por Yrene Rojas, en el año 2021.

Administración: Individual.

Duración: De 10 a 15 minutos.

Aplicación: Para pacientes adultos mayores de 18 años.

Descripción: El estudio tuvo como instrumento para medir la satisfacción, al cuestionario denominado SERVQUAL (Quality Service) modificado, el cual estuvo conformado por 22 ítems, los cuales fueron distribuidos en 5 dimensiones de la siguiente manera:

Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos intangibles, el instrumento fue modificado para ser aplicado a una población con características similares al grupo de estudio en la Ciudad de Ayacucho, en el año 2021 [41].

Interpretación: La calificación osciló entre 62 (puntaje mínimo) y 248 (puntaje mayor), a mayor puntuación, mayor fue satisfacción del paciente. La escala de valoración se determinó de la siguiente manera: Satisfecho e Insatisfecho.

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos

Para extraer los datos, se examinó las respuestas de cada participante y se efectuó una recolección de información en Excel, ordenada y codificada; luego, los datos fueron transferidos al programa estadístico SPSS versión 26, para su posterior escrutinio estadístico.

Para desentrañar los datos, se empleó la estadística descriptiva, plasmada en tablas de frecuencias y porcentajes, y luego se llevó a cabo la interpretación de los hallazgos. Para verificar la hipótesis, se empleó la prueba estadística de rho de Spearman para descubrir la conexión entre las variables analizadas.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación de Resultados

Los hallazgos presentados han sido estructurados en torno al problema general y específico sugerido en el segundo capítulo de la investigación. De este modo, se pudo examinar las características que exhibió la población de estudio, en ambas variables y sus dimensiones.

Tabla 1 Descriptivos de la variable Calidad de la atención

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	baja	9	18,0%
	moderada	32	64,0%
	alta	9	18,0%
	Total	50	100,0%

Figura 1 Descriptivos de la variable Calidad de la atención

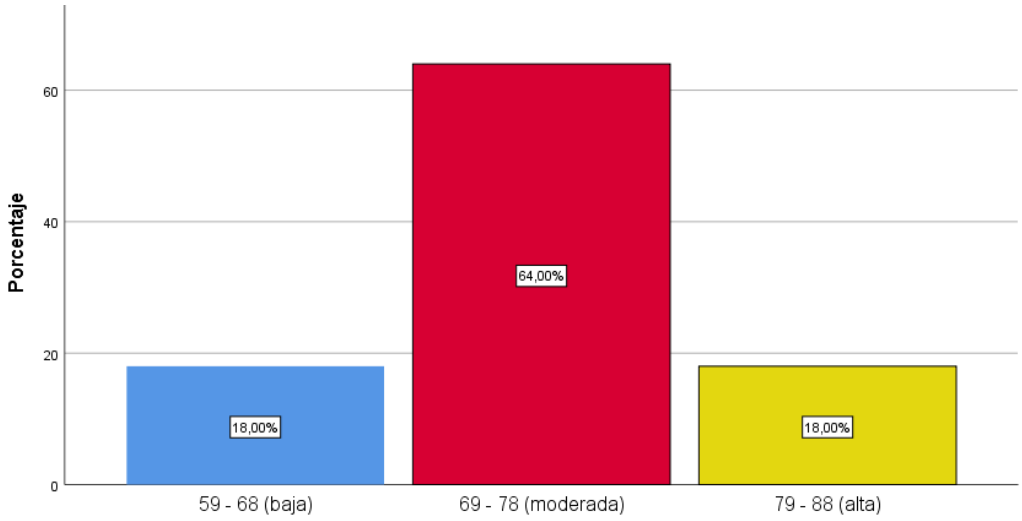


Tabla 2 Descriptivos de la dimensión técnico-científica

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	baja	4	8,0 %
	moderada	21	42,0 %
	alta	25	50,0 %
	Total	50	100,0 %

Figura 2 Descriptivos de la dimensión técnico-científica

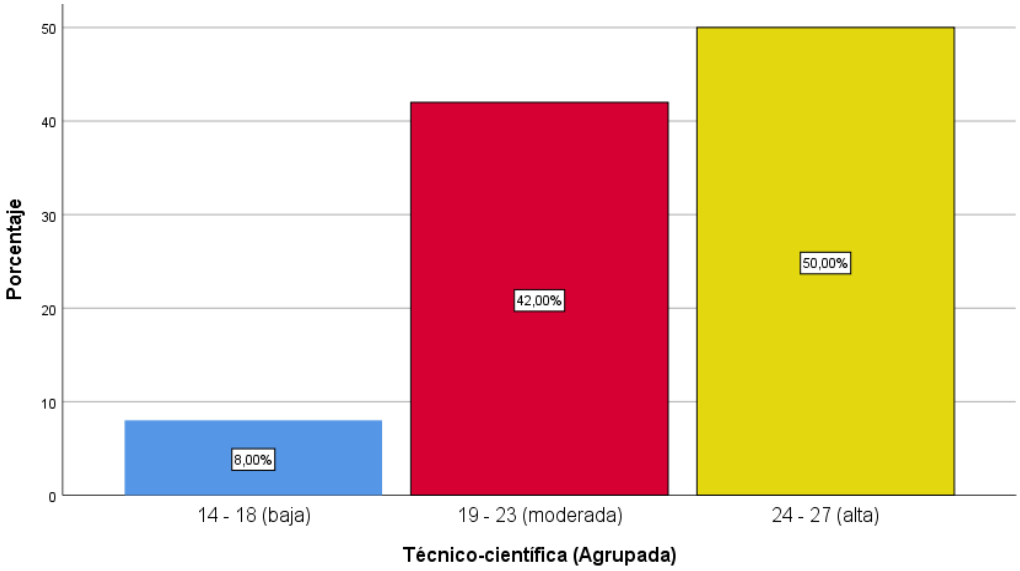


Tabla 3 Descriptivos de la dimensión humana

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	baja	18	36,0 %
	moderada	22	44,0 %
	alta	10	20,0 %
	Total	50	100,0 %

Figura 3 Descriptivos de la dimensión humana

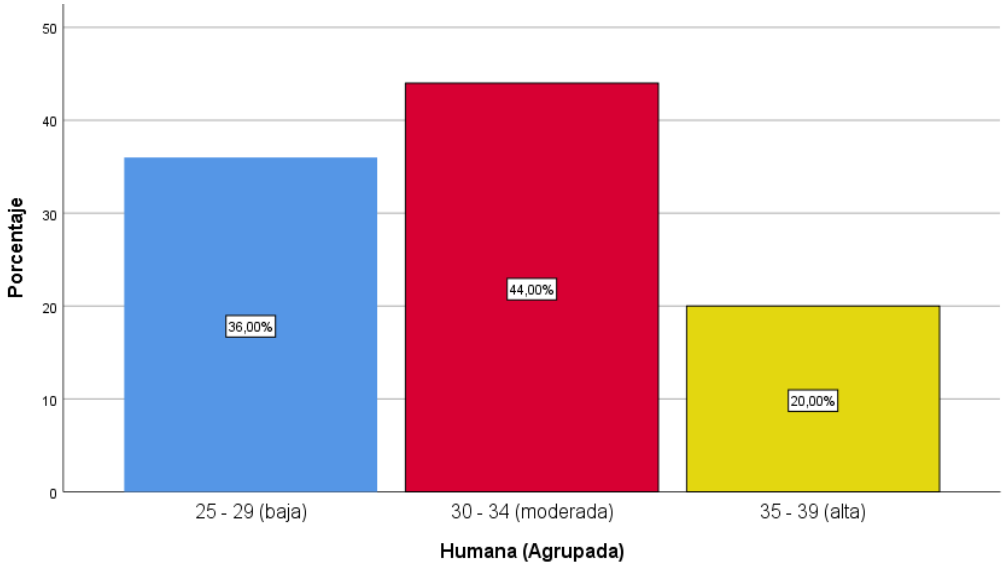


Tabla 4 Descriptivos de la dimensión entorno

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	baja	9	18,0 %
	moderada	32	64,0 %
	alta	9	18,0 %
	Total	50	100,0 %

Figura 4 Descriptivos de la dimensión entorno

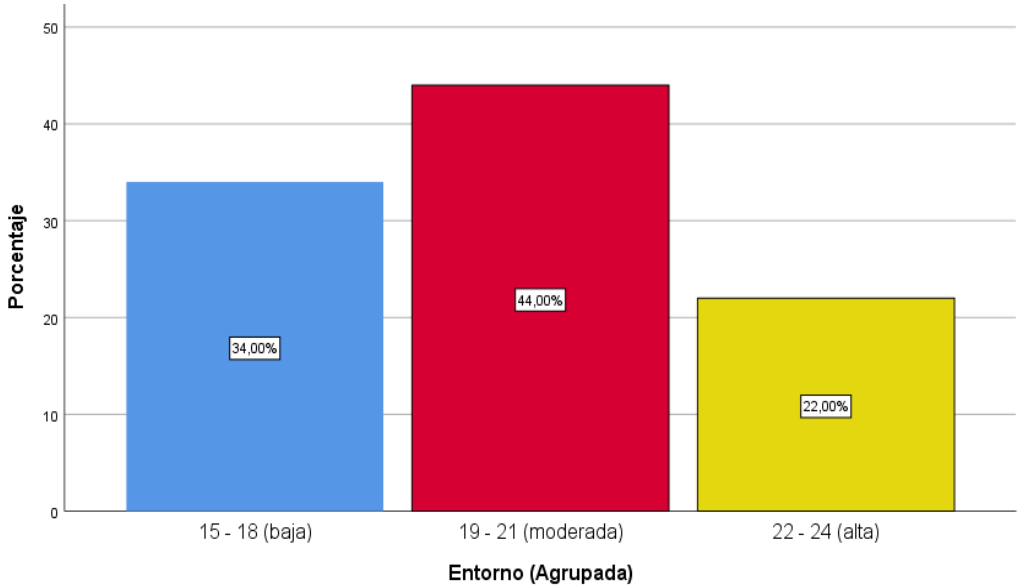
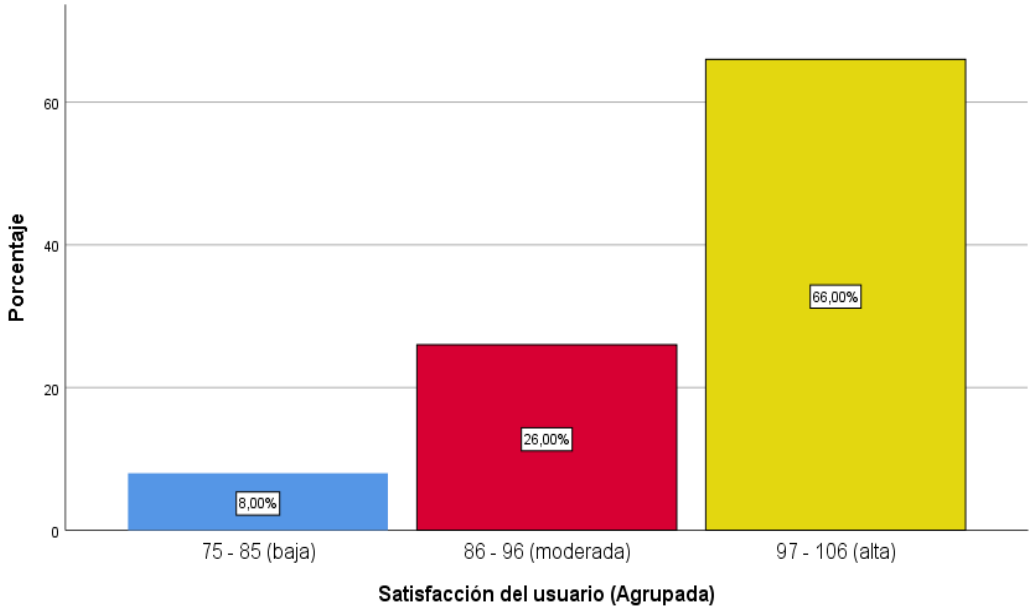


Tabla 5 Descriptivos de la variable satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	4	8,0 %
	Moderada	13	26,0 %
	Alta	33	66,0 %
	Total	50	100,0 %

Figura 5 Descriptivos de la variable satisfacción del usuario



5.2. Interpretación de Resultados

En la tabla y figura 1, se observan los resultados de la variable calidad de la atención. El 64% (32) de los encuestados percibe una calidad moderada, mientras que un 18% (9) considera que es baja y otro 18% (9) la califica como alta.

En la tabla y figura 2, se presentan los resultados de la dimensión técnico-científica. El 50% (25) de los encuestados percibe un nivel alto, el 42% (21) considera que es moderado y solo el 8% (4) lo califica como bajo.

En la tabla y figura 3, se presentan los resultados de la dimensión humana. El 44% (22) de los encuestados percibe un nivel moderado, el 36% (18) considera que es bajo y el 20% (10) lo califica como alto.

En la tabla y figura 4, se presentan los resultados de la dimensión entorno. El 22% (11) de los encuestados percibe un nivel alto, el 44% (22) considera que es moderado y solo el 34% (17) lo califica como bajo.

En la tabla y figura 5, se presentan los resultados de la variable satisfacción del usuario. El 66% (33) de los encuestados percibe un nivel alto, el 26% (13) considera moderado y el 8% (4) lo califica como bajo.

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial

Test de Normalidad para las variables evaluadas

Ha: Las dos variables objeto de estudio exhiben una distribución no normal, es decir, se caracterizan por ser no paramétricas.

Ho: Las dos variables objeto de estudio exhiben una distribución normal, lo que indica que son paramétricas.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$

Tabla 6 Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de la atención	,124	50	,053	,964	50	,127
Satisfacción del usuario	,203	50	,000	,874	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Análisis de normalidad: Usamos Shapiro-Wilk, ya que es más adecuado para muestras pequeñas (n < 50). En tu caso, n=50, por lo que también se considera, pero podemos revisar ambas pruebas. Dado que más de la mitad de las variables no siguen una distribución normal(p<0,05), se recomienda el uso de pruebas no paramétricas. Por lo tanto, lo más adecuado es usar la correlación de Spearman

Prueba Hipótesis general

Ha: La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024.

Ho: La calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024.

Nivel de significancia: α = 0.05

Prueba de correlación: Spearman

Tabla 7 prueba de hipótesis general

			Calidad del cuidado	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del cuidado	Coeficiente de correlación	1,000	,990**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,990**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Análisis estadístico: La tabla evidencia que el valor de (Sig = 0,000) y es menor al valor teórico (α = 0,05), lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En consecuencia, La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024. Además, el valor 0.990 considera una correlación positiva muy alta.

Prueba Hipótesis específica 1

Ha: La dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Ho: La dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Nivel de significancia: α = 0.05

Prueba de correlación: Spearman

Tabla 8 prueba de hipótesis especifica 1

			Dimensión Técnico-científica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión Técnico-científica	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Análisis estadístico: La tabla evidencia que el valor de (Sig = 0,000) y es menor al valor teórico (α = 0,05), lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En consecuencia, La dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. Además, el valor 0,734 considera una correlación positiva alta.

Prueba Hipótesis específica 2

Ha: La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Ho: La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Nivel de significancia: α = 0.05

Prueba de correlación: Spearman

Tabla 9 prueba de hipótesis especifica 2

			Dimensión humana	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión humana	Coeficiente de correlación	1,000	,760**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,760**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Análisis estadístico: La tabla evidencia que el valor de (Sig = 0,000) y es menor al valor teórico (α = 0,05), lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En consecuencia, La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. Además, el valor 0,760 considera una correlación positiva alta.

Prueba Hipótesis específica 3

Ha: La dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Ho: La dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Nivel de significancia: α = 0.05

Prueba de correlación: Spearman

Tabla 10 prueba de hipótesis especifica 3

			Dimensión entorno	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1,000	,459**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

****. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).**

Análisis estadístico: La tabla evidencia que el valor de (Sig = 0,001) y es menor al valor teórico (α = 0,05), lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna. En consecuencia, La dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. Además, el valor 0,459 considera una correlación positiva moderada.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten realizar un análisis profundo sobre la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.

Los resultados revelaron una correlación significativa, positiva y muy alta entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios (Rho=0.990, $p<0.05$). El 64% de los usuarios percibió una calidad de atención moderada, mientras que el 66% manifestó un nivel alto de satisfacción. Estos hallazgos son consistentes con el estudio de Yépez (2020)[15], quien encontró una correlación significativa (p=0.001) entre ambas variables y reportó que el 60.1% de los usuarios estaban satisfechos con la atención recibida. De manera similar, Torres et al. (2020)[17] encontraron que el 85% de los pacientes valoró la atención como excelente, reforzando la estrecha relación entre calidad y satisfacción.

La dimensión técnica/científica mostró una correlación positiva alta con la satisfacción del usuario (Rho=0.734, $p<0.05$), siendo la mejor valorada con un 50% de percepción alta. Estos resultados coinciden con lo reportado por Zambrano y Vera (2020)[16], quienes encontraron que el 94.6% de los usuarios manifestaron gran satisfacción con los aspectos técnicos de la atención. La alta valoración de esta dimensión sugiere que el personal de enfermería demuestra competencia técnica adecuada, similar a lo encontrado por Alvan y Quiroz (2021)[19], donde el 76.5% calificó como excepcional la calidad técnica del cuidado.

Se encontró una correlación positiva alta entre la dimensión humana y la satisfacción (Rho=0.760, $p<0.05$), aunque solo el 20% de usuarios la percibió como alta y un 36% como baja. Estos resultados contrastan con lo reportado por Santillán (2021)[14], quien encontró que el 47% de usuarios siempre recibían una atención amable y

respetuosa. La baja percepción en esta dimensión coincide con lo señalado por el Ministerio de Salud (MINSA)[10], donde más del 70% de ciudadanos peruanos opinaron que la calidad de atención era deficiente principalmente por falta de cortesía profesional.

La dimensión entorno mostró una correlación positiva moderada con la satisfacción (Rho=0.459, $p<0.05$), con solo un 22% de usuarios que la percibieron como alta. Estos resultados son consistentes con lo reportado por el MINSA (2021)[10], donde el 97% de instituciones de primer nivel presentaban infraestructura precaria y equipamiento insuficiente. Similar situación reportó Baca & Ruíz (2020)[22], evidenciando que las condiciones del entorno físico influyen significativamente en la satisfacción del usuario.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Se ha determinado que existe una relación significativa, positiva y muy alta entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024, con un coeficiente de correlación de Rho=0.990 y p<0.05.

Se identificó una relación significativa, positiva y alta entre la dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de Rho=0.734 y p<0.05.

Se analizó que existe una relación significativa, positiva y alta entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de Rho=0.760 y p<0.05.

Se examinó que existe una relación significativa, positiva y moderada entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios, con un coeficiente de correlación de Rho=0.459 y p<0.05.

RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se recomienda implementar un programa integral de mejora de la calidad en el Puesto de Salud Salvador, Chincha. Esta recomendación surge de la primera conclusión, que evidencia la necesidad de fortalecer la calidad general del servicio para mantener y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

Respecto a la dimensión técnica/científica, aunque muestra resultados favorables según la segunda conclusión, se recomienda mantener y reforzar los programas de capacitación continua del personal de enfermería. Esto permitirá asegurar la actualización constante de conocimientos y habilidades técnicas, garantizando la sostenibilidad de la calidad en esta dimensión.

En atención a la tercera conclusión, que reveló deficiencias en la dimensión humana, se recomienda implementar un programa específico de humanización del cuidado. Este debe incluir talleres de habilidades blandas, comunicación efectiva y atención centrada en el paciente, con el objetivo de mejorar significativamente la percepción de los usuarios en aspectos interpersonales de la atención.

Finalmente, considerando la cuarta conclusión sobre la dimensión entorno, se recomienda priorizar la gestión de recursos para el mejoramiento de la infraestructura y condiciones físicas del establecimiento. Esto debe incluir la optimización de espacios para garantizar la privacidad de los pacientes, la mejora de la ventilación e iluminación, y la adecuación de las áreas de atención para brindar un servicio más confortable y seguro.

Adicionalmente, se sugiere establecer un sistema de monitoreo y evaluación periódica de la calidad de atención y satisfacción del usuario, que permita medir el impacto de las mejoras implementadas y realizar ajustes oportunos cuando sea necesario. La participación activa de todo el personal de salud en estas iniciativas será fundamental para su éxito, por lo que se recomienda fomentar un compromiso colectivo con la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería [sede Web]. Ginebra-Suiza. [Online].; 2020 [cited 2024 10 27. Available from: https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses.
2. Eglseer D, Osmancevic S, Hoedl M, Lohrmann C, Bauer S. Improving the quality of nursing care in Austria: 10 years of success. Journal of Nursing Management. [Online].; 2020 [cited 2024 10 28. Available from: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jonm.13136.
3. De Bartolí S, Munar E, Umpiérrez A, Peduzzi M, Leija C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Pub [Internet] 2020; 44(1): 64 p. [Online].; 2020 [cited 2024 10 28. Available from: https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.64.
4. Lizana D, Piscoya F, Quichiz S. Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima, Perú [Tesis para optar el grado de Especialista en: Emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia. [Online].; 2018 [cited 2024 10 27. Available from: Especialista en: Emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
5. Gutiérrez D, Lázaro E. Percepción de comportamientos de cuidado humanizado de enfermería en pacientes adultos hospitalizados en servicios de medicina. Chiclayo. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería. [Online].; 2018 [cited 2024 10 29. Available from: http://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/258/687.
6. Peralta R, Ruiz C, Benítez N, Fleitas A, Franco A, Ortega J. Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018. Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de. [Online].; 2019 [cited 2024 10 27. Available from: http://scielo.iics.una.py/pdf/spmi/v6n1/2312-3893-spmi-6-01-41.pdf.

7. Hernández R. Una visión humanista del cuidado de enfermería. Rev Cubana Enfermer vol.34 no.4 Ciudad de la Habana oct.-dic. 2018. [Online].; 2018 [cited 2024 10 29. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192018000400001.
8. Yupanqui J, Chico J. Nivel de satisfacción del paciente asegurado en relación con la atención. Revista SCIENDO. [Online].; 2020 [cited 2024 10 22. Available from: https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1331.
9. Freitas S, Silva A, Minamisava R, Bezerra A, Sousa M. Qualidade dos cuidados de enfermagem e satisfação do paciente atendido em um hospital de ensino. Revista Latino-Americana de Enfermagem. [Online].; 2014 [cited 2024 10 22. Available from: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
10. Ministerio de Salud. Diagnóstico de brechas de infraestructura y equipamiento del sector salud. p. 1–21.. [Online].; 2021 [cited 2024 10 25. Available from: https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/08Proyectos/2021/DIAGN.
11. Defensoria del pueblo. Informe Defensorial N° 161. Camino al Aseguramiento Universal en Salud (AUS): Resultados de la supervisión nacional a hospitales. [Online].; 2013 [cited 2024 10 28. Available from: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1189417/informe-16120200803-1197146-1f9zkdm.pdf.
12. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19. [Online].; 2020 [cited 2024 10 27. Available from: https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/download/369/518/1297.

13. Burnet J. calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [Online].; 2020. Available from: https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
14. Santillan D. Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del Cantón Atacames. [Online].; 2021. Available from: https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cdea3088-7bdb-43f4-9880-1feece9e38ef/content.
15. Yépez L, Gómez R, Martínez R. Calidad de la atención percibida y grado de satisfacción de usuarios del centro de salud Nobol durante la pandemia de covid-19. [Online].; 2020 [cited 2024 11 28. Available from: https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18.
16. Zambrano E, Vera T. User perception of the quality og nursing staff care in the Naval Hospital Surgery Area. [Online].; 2020. Available from: https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7510881.
17. Torres R, Aguilar J, Bolado P. Perceived quality of nursing attention in a Cardiology service from UMAE – Merida. [Online].; 2020. Available from: https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=94014.
18. Arias Y, Córdova M. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente del paciente ospitalizado en emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. [Online].; 2021. Available from: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1198 .
19. Alván G, Quiroz L. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos,. [Online].; 2020. Available from: http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332.

20. García M. [tesis de maestría]. [Online].; 2022. Available from: https://core.ac.uk/download/603874042.pdf.
21. Araujo M, Muñoz E. [tesis de Licenciatura]. [Online].; 2021. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88368/Araujo_RM-Muñoz_PEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
22. Baca S, Ruíz Z. [tesis de Licenciatura]. [Online].; 2020. Available from: https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5557690a-f9cf-4875-a423-8c42ebd478ec/content.
23. Donabedian A. The definition of quality and approaches to its assessment. [Online].; 1980. Available from: https://archive.org/details/definitionofqual0000dona.
24. Vela L, Luis L. Calidad de atención y niveles de satisfacción del usuario hospitalizado en los departamentos de Cirugía y Gineco-obstetricia del Hospital Regional de Loreto, Iquitos, Perú. [Online].; 2014. Available from: http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/5390.
25. organización mundial de la salud (oms). Calidad de la atención. [Online].; 2024. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care.
26. Coronado R, Cruz E, Macías S, Arellano A, Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación. [Online].; 2013. Available from: http://www.medigraphic.com/medicinafiisica.
27. León C. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Revista Cubana de Enfermería [Internet], 22 (2006), pp. 112-116. [Online].; 2006 [cited 2024 11 29. Available from: https://www.elsevier.es/index.php?p=doi-resolver&doi=10.1016/S2468-2667(17)30167-6.
28. Alligood M, Tomey A. Modelos y teorías de enfermería. 7th ed. España: Elservier; 2011.
29. Godoy O. Modelos y teoría de enfermería. [Online].; 2023 [cited 2024 11 28. Available from: https://fcm.unr.edu.ar/wp-

content/uploads/2023/05/TEORIAS-Y-MODELOS-2DA-PARTE_compressed.pdf.

30. ministerio de salud (Minsa). Informe de encuesta aplicada a los usuarios externos de los servicios de emergencia, Hospitalización y consultorios externos - HRS SERVQUAL. [Online].; 2021 [cited 2024 11 29. Available from: https://site.hsr.gob.pe/wp-content/uploads/2022/10/INFORME-DE-ENCUESTA-SERVQUAL-I-SEMESTRE-2021-.3-2.pdf.
31. Castelo R. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. [Online].; 2016 [cited 2024 11 28. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000300007.
32. ministerio de salud (minsa). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Online].; 2011 [cited 2024 11 29. Available from: https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf.
33. Beuzeville R. Percepción de la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en los servicios de Gineco – Obstetricia y Pediatría del Hospital Apoyo Iquitos. [Tesis de grado para licenciatura en Enfermería].. [Online].; 2015 [cited 2024 11 28. Available from: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/5388/Renzo_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
34. Potter P, Perry A, Stockert P, Hall A. Fundamentos de enfermería. [Online].; 2023 [cited 2024 11 29. Available from: https://www.berri.es/pdf/FUNDAMENTOS%20DE%20ENFERMERIA%20(Edición%20Prémium)/9788413824222.
35. Diaz M, Cardoza M. Revista Venezolana de Gerencia, 26(Especial 6), 410-425. [Online].; 2021. Available from: https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37165/40444.

36. Starfield B. Atenciòn Primaria: Equilibrio entre necesidades de salud, servicios y tecnologías.. 2nd ed. Madrid: Masson; 2004.
37. Who. posibles, evitando desperdicios y optimizando los procesos asistenciales (WHO, 2019). [Online].; 2019 [cited 2024 11 28. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
38. Vincent C, Amalberti R. Seguridad del Paciente. [Online].; 2016 [cited 2024 11 28. Available from: https://seguridaddelpaciente.sanidad.gob.es/docs/Seguridad_del_paciente.pdf.
39. Watson J. Human caring science : a theory of nursing. [Online].; 2012 [cited 2024 11 28. Available from: https://archive.org/details/humancaringscien0000wats.
40. Thomas J, Penchansky R. Relating Satisfaction With Access to Utilization of Services. [Online].; 1984 [cited 2024 11 29. Available from: https://journals.lww.com/lww-medicalcare/abstract/1984/06000/relating_satisfaction_with_access_to_utilization.6.aspx.
41. oms. Seguridad del paciente. [Online].; 2023 [cited 2024 11 28. Available from: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety.
42. Benner P. The Wisdom of Our Practice. [Online].; 2000 [cited 2024 11 28. Available from: DOI:10.1097/00000446-200010000-00075.
43. Peplau H. Interpersonal Relations in Nursing: A Conceptual Frame of Reference for Psychodynamic Nursing. G. P. Putnam's Sons. [Online].; 1988 [cited 2024 11 27. Available from: https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9781349101092_A35685069/preview-9781349101092_A35685069.pdf.
44. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. [Online].; 1985 [cited 2024 11 29. Available from: https://www.researchgate.net/publication/305764085_A_Conceptual

_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research.

45. Huber D. Leadership & Nursing Care Management. [Online].; 2018 [cited 2024 11 28. Available from: https://www.atlantisbooks.co.nz/products/leadership-nursing-care-management-by-diane-huber-sixth-edition-2018.
46. Fumagalli M, Moltke I, Grarup N, Racimo F, Bjerregaard P, Jørgensen M, et al. Greenlandic Inuit show genetic signatures of diet and climate adaptation. [Online].; 2015 [cited 2024 11 27. Available from: https://spiral.imperial.ac.uk/handle/10044/1/43212.
47. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Cuarta edición. [Online].; 2014. Available from: https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigaciocc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redacciocc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf.
48. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6a ed. México. [Online].; 2014 [cited 2024 09 23. Available from: https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf.
49. Monje C. Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. [Online].; 2011. Available from: https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf.
50. Casas A, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). [Online].; 2003. Available from: https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738.

51. Bernal C. Metodología de la investigación. [Online].; 2016. Available from: https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024? **PROBLEMAS ESPECÍFICOS:** P.E.1: ¿Cómo se relaciona la dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha? P.E.2:¿Cómo se relaciona la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería con la	**OBJETIVO GENERAL:** Determinar cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:** Identificar la relación entre la dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. Analizar la relación entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los	**HIPÓTESIS GENERAL:** La calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha - 2024. **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:** • La dimensión técnica/científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. • La dimensión humana de la calidad de atención de enfermería	**VARIABLE 1:** Calidad de atención de enfermería **DIMENSIONES:** • Dimensión Técnica/Científica. • Dimensión Humana • Dimensión Entorno **VARIABLE 2:** Satisfacción del usuario **DIMENSIONES:** • Dimensión Fiabilidad • Dimensión Capacidad de Respuesta. • Dimensión Seguridad. • Dimensión Empatía • Dimensión Aspectos Tangibles.	**ENFOQUE: cuantitativo** **TIPO: Básica** **NIVEL: Relacional** **DISEÑO: No experimental** **POBLACIÓN:** 50 **MUESTRA:** 50 **TÉCNICA: Encuesta** **INSTRUMENTO:** **V1=** CUESTIONARIO Calidad de atención de enfermería **V2=** CUESTIONARIO Satisfacción del usuario **TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS:** El procesamiento de información se realizó en el programa estadístico SPSSv.26.

satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha? P.E.3:¿Cómo influye la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha?	usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. Examinar la influencia de la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería en la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.	se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha. • La dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud Salvador, Chincha.		

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de calidad de atención a enfermería

Instrucciones: Estimado Señor (Sra.) el propósito de este cuestionario es obtener información acerca de la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente. Por favor, lea detenidamente cada una de los ítems y marca con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente. Sus respuestas serán anónimas, por lo que se le pide responder con la mayor sinceridad posible.

Edad…… Sexo: F ( ) M ( )

Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)				
N°	ítems	1	2	3
	Técnico-Científica			
1	¿La enfermera presenta habilidad al realizar los procedimientos?			
2	¿Observa que la enfermera emplea conocimientos durante los cuidados que le brinda?			
3	¿La enfermera le explicó los procedimientos y medicamentos que le fueron aplicados?			
4	¿La enfermera le explica cómo mejorar su autocuidado?			
5	¿La enfermera lo examinó varias veces durante el turno?			
6	¿La enfermera se lava las manos antes de realizar algún procedimiento?			
7	¿La enfermera se muestra segura al brindarle el tratamiento indicado?			
8	¿El personal de enfermería evaluó y asistió al paciente en cambios posturales durante la atención?			
9	¿La enfermera presenta organización en sus actividades durante el turno?			
	Humana			
10	¿La enfermera lo saluda al ingresar a su ambiente?			
11	¿La enfermera se identifica con su nombre?			
12	¿La enfermera lo llama por su nombre?			
13	¿La enfermera se muestra amable al momento de atenderlo?			
14	¿Piensa usted que la enfermera se preocupa por brindarle el medicamento a la hora indicada?			
15	¿La enfermera permite que exprese sus preocupaciones y temores?			
16	¿La enfermera le brindó orientación cuando usted ingresó al servicio?			
17	¿Acude de manera inmediata ante alguna necesidad para su cuidado?			

18	¿La enfermera responde sus dudas con términos sencillos y de fácil entendimiento?			
19	¿Cuándo la enfermera se dirige a usted, lo mira directamente y realiza gestos amables?			
20	¿La enfermera pregunta y observa las necesidades que presenta en forma periódica y regular?			
21	¿La enfermera solicita su colaboración cuando va a realizarle un procedimiento?			
22	¿Cuándo presenta dolor y pide la atención de la enfermera, acude de manera inmediata?			
	Entorno			
23	¿La enfermera le mostró el ambiente que iba a ocupar cuando ingresó al servicio?			
24	¿El ambiente donde fue atendido/a se observa limpio?			
25	¿El ambiente donde se encuentra está bien iluminado?			
26	¿El ambiente donde se encuentra tiene buena ventilación?			
27	¿El ambiente donde se encuentra es adecuado para mantener su privacidad?			
28	¿Si hay mucho ruido, el personal de enfermería se preocupa por mantener un ambiente tranquilo durante su atención?			
29	¿La enfermera ha preservado su intimidad durante el aseo personal?			
30	¿El personal de enfermería se preocupa de que el área de atención y los materiales utilizados estén limpios y organizados?			

CUESTIONARIO 2: CUESTIONARIO SERVQUAL MODIFICADO

I. Instrucciones

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los que deberá usted responder eligiendo una sola alternativa como respuesta.

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿El personal de enfermería mostro preocupación por los síntomas durante su atención presentados?					
02	¿El personal de enfermería le brindo un trato cordial durante su atención?					
03	¿El personal de enfermería respeto el orden de llegada de cada paciente durante la atención?					
04	¿El personal de enfermería estuvo atento en su atención y le brindo un servicio rápido y oportuno?					
05	¿El personal de enfermería respondía a sus preguntas brindando la información que necesitaba en ese momento?					
06	¿El personal de enfermería le agradeció por las preguntas formuladas en su atención?					
07	¿El personal de enfermería le brindo la atención necesaria en el tiempo que esperaba?					
08	¿El personal de enfermería supo explicarle cuales serían los cuidados que debe tener por su salud?					
09	¿El personal de enfermería respondió adecuadamente a sus inquietudes?					
10	¿El personal de enfermería demostró un trato cordial y amable con sentido humano?					
11	¿El personal de enfermería le enseño como seguir con su rehabilitación y su recuperación en casa?					
12	¿El personal de enfermería se dirigió a usted con cortesía y delicadeza en cada atención?					
13	¿El personal de enfermería fue amable durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
14	¿El personal de enfermería le demostró respeto en todos sus procedimientos efectuados durante el tiempo que estuvo en el centro de salud?					
15	¿El personal de enfermería lo escucho cuando usted expreso sus sentimientos a causa de su enfermedad?					

16	¿El personal de enfermería demostró paciencia durante todo el tiempo de la atención?					
17	¿El personal de enfermería fue cortés con usted y sus familiares durante todo el tiempo de la atención?					
18	¿El personal de enfermería le mostro una buena apariencia durante todo el tiempo de su atención?					
19	¿El personal de enfermería le atendió en un consultorio que tenía todos los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio limpio y adecuado?					
21	¿El personal de enfermería lo atendió en un consultorio con buena iluminación?					
22	¿El personal de enfermería le proporciono los medios necesarios para continuar con su tratamiento en casa?					

Anexo 3: Ficha de validación por juicio de expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:
Cuestionario de satisfacción del paciente.

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud salvador, Chincha - 2024

Nombre del Experto: María Luisa Gonzales Feria

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Mg. MARÍA LUISA GONZALEZ FERIA
SERVICIO DE EMERGENCIA

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: Magister
N°. DNI: 28286154

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Cuestionario de calidad de atención de enfermería

I. **DATOS GENERALES**

Título de la Investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud salvador, Chincha - 2024

Nombre del Experto: Levano Saravia Maria Isabel

II. **ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:**

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. **OBSERVACIONES GENERALES**

GOBIERNO REGIONAL ICA
María Isabel Levano Saravia
LIC. EN ENFERMERÍA
CEP. 10668 - RNE. 6714

Apellidos y Nombres del validador: Levano Saravia Maria Isabel
Grado académico: Magister
N°. DNI: 21392401

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN:

Cuestionario de satisfacción del paciente.

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el puesto de salud salvador, Chincha - 2024

Nombre del Experto: Elizabeth Pachas Almeyda.

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una Organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del Cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

III. OBSERVACIONES GENERALES

Mg. Elizabeth Pachas Almeyda
ESPECIALISTA EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES
CEP. 078857 RNE. 026033

Apellidos y Nombres del validador:
Grado académico: Magister
N°. DNI: 42781566

Evidencia documentaria.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Chincha Alta, 04 de Febrero del 2025

OFICIO N°0141-2025-UAI-FCS

Lic. JORGE LUIS GONZALEZ CABRERA
Gerente
CLAS PUESTO DE SALUD "EL SALVADOR"
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestra estudiante se encuentra en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. La estudiante ha tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **autorización** de la Institución elegida, para que la estudiante pueda proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de la estudiante con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Firmado digitalmente por: PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL FIR 46976142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/02/2025 20:06:47-0500

Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176
info@autonomadeica.edu.pe
Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

Hace Constar:

Que, **TRINIDAD CONTRERAS, Jamile Mercedes** identificado con código de estudiante **0047765304** del Programa Académico de Enfermería, quien viene desarrollando la tesis denominada **"CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIOATENDIDO EN EL P.S. EL SALVADOR, CHINCHA-2025"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar al estudiante en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 04 de Febrero del 2025

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Firmado digitalmente por: PEREZ GOMEZ JOSE YOMIL
FIR 45976142 hard
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06/02/2025 20:06:44-0500

Mag. Jose Yomil Perez Gomez
DECANO (E)
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

(056) 269176
info@autonomadeica.edu.pe
Av. Abelardo Alva Maurtua 489
autonomadeica.edu.pe

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación.

SEÑOR: Jorge Luis González Cabrera

GERENTE DEL PUESTO SALUD SALVADOR

Yo, TRINIDAD CONTRERAS JAMILE MERCEDES, identificada con DNI Nº 47765304, con domicilio Keiko Sofía Mz E Lt 5 del distrito de Pueblo Nuevo. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de **ENFERMERÍA** en la Universidad autónoma de ICA, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre "**CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD SALVADOR, CHINCHA - 2024**" para optar el grado de Enfermera.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Adjunto:

- Copia de DNI
- Compromiso de confidencialidad firmado
- Copia de Instrumentos a utilizar.

Chincha, 03 de diciembre del 2024

M.C. JORGE LUIS GONZALEZ CABRERA
C.M.P. 091147
GERENTE

5/12/24

TRINIDAD CONTRERAS JAMILE MERCEDES
DNI Nº 47765304
Celular: 971710215
Correo:

Gobierno Regional de ICA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ICA
MICRO RED PUEBLO NUEVO - CHINCHA
PUESTO DE SALUD "EL SALVADOR"

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

NOTA N°234-2024-GORE-ICA-RED SALUD II CH/P/MIC-RED-PN-PSES

SR. : Mg. ACHARTE CHAMPI WALTER JESUS
ACESOR DOCENTE DE LA UNIVERSISDAD AUTONOMA DE ICA

DE : MC. JORGE LUIS GONZALEZ CABRERA
Gerente del Puesto De Salud El Salvador

ASUNTO : **AUTORIZACION DE TRABAJO DE INVESTIGACION EN EL P.S EL SALVADOR**

FECHA : 05 DE DICIEMBRE DEL 2024

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para saludarlo cordialmente, en nombre del P.S. El Salvador del ubicado en el distrito de Pueblo Nuevo y el mío propio. Asimismo, agradecer a su persona por haber elegido nuestra institución para el desarrollo del trabajo de investigación denominado **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL P.S. EL SALVADOR, CHINCHA-2024"** de autoría de la estudiante egresada de la Escuela Profesional de Enfermería, **JAMILE MERCEDES TRINIDAD CONTRERAS** a quien brindaremos facilidades para la ejecución de dicha investigación.

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

M.C. JORGE LUIS GONZALEZ CABRERA
C.M.P. 051447
GERENTE

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, TRINIDAD CONTRERAS JAMILE MERCEDES, identificada con DNI N° 47765304, estudiante de la carrera profesional de ENFERMERÍA de la Universidad Autónoma de ICA, en el marco del desarrollo de mi trabajo de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO ATENDIDO EN EL PUESTO DE SALUD SALVADOR, CHINCHA - 2024",

ME COMPROMETO A:

1. Mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información a la que tenga acceso durante el desarrollo de mi investigación en el Puesto de Salud Salvador.
2. No divulgar ni utilizar para beneficio propio o de terceros la información confidencial obtenida durante el proceso de investigación, incluyendo, pero no limitándose a:
   - Datos personales de pacientes
   - Historias clínicas
   - Información médica sensible
   - Procedimientos internos de la institución
   - Cualquier otra información de carácter reservado
3. Utilizar la información recopilada única y exclusivamente para los fines académicos declarados en mi proyecto de investigación.
4. Garantizar el anonimato de los participantes en el estudio, utilizando códigos o pseudónimos en lugar de nombres reales en todos los documentos de la investigación.
5. Custodiar adecuadamente todos los documentos, formularios y registros relacionados con la investigación, evitando su acceso a personas no autorizadas.
6. Destruir o devolver toda la información confidencial una vez concluida la investigación, según lo determine la institución.
7. Cumplir con todas las normas y protocolos de confidencialidad establecidos por el Puesto de Salud Salvador.

8. Respetar las disposiciones establecidas en la Ley N° 29733 (Ley de Protección de Datos Personales) y demás normativa aplicable sobre protección de datos y confidencialidad.

Comprendo que el incumplimiento de este compromiso puede dar lugar a responsabilidades administrativas, civiles y/o penales, según corresponda.

En señal de conformidad y compromiso, firmo el presente documento.

Chincha, 04 de diciembre del 2024

TRINIDAD CONTRERAS JAMILE MERCEDES

DNI N° 47765304

Firma y Huella Digital

Anexo 4: Base de datos

			v1: Calidad de la atención																													
			D1:Técnico-científica									D2: Humana													D3: Entorno							
N°	edad	Sexo	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30
1	44	F	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2
2	39	M	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
3	48	F	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2
4	33	F	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2
5	23	F	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
6	45	F	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
7	43	F	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
8	38	F	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2
9	29	F	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2
10	31	F	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
11	19	F	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
12	36	F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
13	45	F	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
14	48	M	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2
15	42	F	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
16	27	F	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2
17	25	F	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
18	30	F	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
19	32	F	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
20	42	F	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
21	25	F	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	36	F	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2

23	28	F	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2
24	26	F	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
25	43	F	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
26	33	F	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	28	F	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	1	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	29	F	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	27	F	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
30	37	M	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	27	F	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3
32	36	M	1	1	2	1	2	1	3	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
33	21	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
34	28	F	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	34	F	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
36	21	F	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
37	28	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
38			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	38	F	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
40	35	F	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
41	43	F	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
42	48	F	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2
43	38	M	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
44	45	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2
45	33	F	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3
46	52	F	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
47			2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
48	29	F	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
49	39	F	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

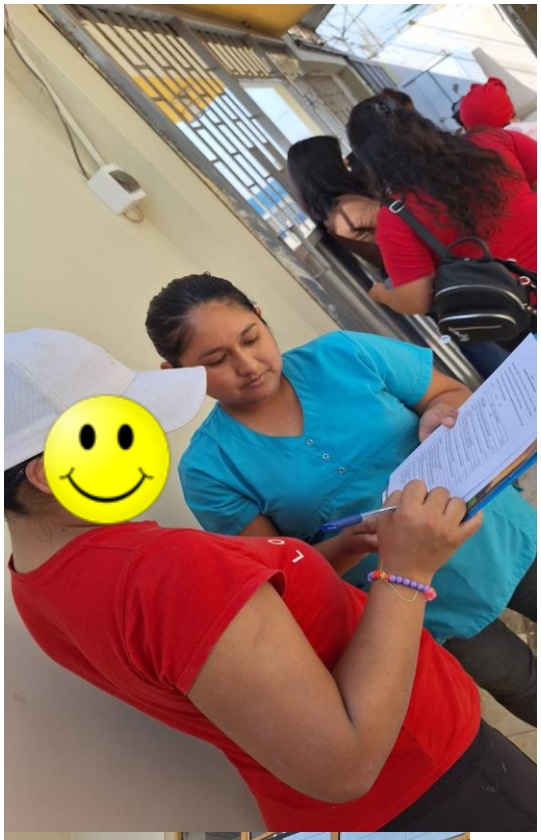
50	46	F	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

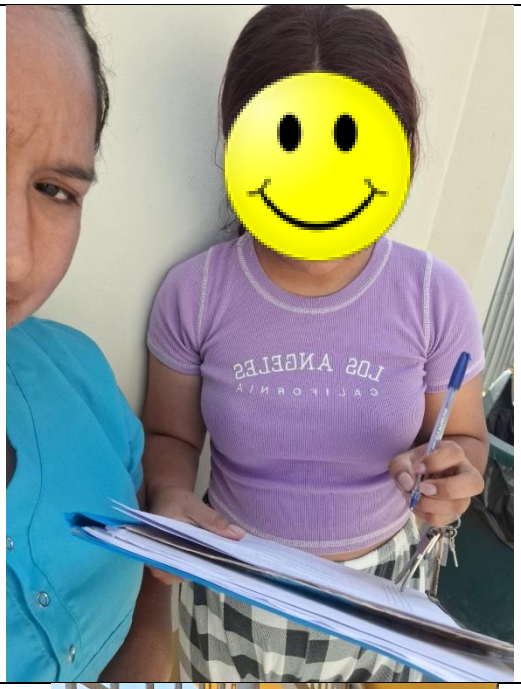
	V2: Satisacción del usuario																					
	D1:Fiabilidad				D2:Capacidad de rpta				D3:Seguridad				D4:Empatía					D5:Aspectos Tangibles				
N°	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22
1	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
6	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
8	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
13	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
15	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
17	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4
18	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4
19	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
20	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4

21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
24	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
25	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
26	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
27	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
28	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
29	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
30	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
34	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
35	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
36	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
37	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
38	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
39	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5
40	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
41	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
42	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
43	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
44	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
45	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
46	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4

48	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5
49	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
50	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5

Anexo 5: Evidencia fotográfica




LOS ANGELES
CALIFORNIA

crazy sisters

PUESTO DE SALUD
CLAS EL SALVADOR

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

turnitin Página 2 of 91 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:436572148

23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Fuentes principales

21% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

turnitin Página 2 of 91 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:436572148

Fuentes principales

21% Fuentes de Internet
2% Publicaciones
11% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.uwiener.edu.pe		7%
2	Internet	
hdl.handle.net		4%
3	Internet	
repositorio.autonomadeica.edu.pe		3%
4	Internet	
www.repositorio.autonomadeica.edu.pe		2%
5	Trabajos entregados	
Universidad de San Martin de Porres on 2024-08-17		2%
6	Internet	
repositorio.uladech.edu.pe		1%
7	Internet	
repositorio.unac.edu.pe		<1%
8	Trabajos entregados	
Universidad Nacional de Barranca on 2024-11-15		<1%
9	Internet	
repositorio.uroosevelt.edu.pe		<1%
10	Trabajos entregados	
uncedu on 2024-10-14		<1%
11	Trabajos entregados	
Universidad Peruana Cayetano Heredia on 2022-05-17		<1%

turnitin Página 3 of 91 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:436572148

12 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-10 <1%

13 Publicación
Lara Vandresen, Denise Elvira Pires de Pires, Maria Manuela Martins, Elaine Cristi... <1%

14 Publicación
Carlos Alberto Fernández-Silva, Edmundo João Mansilla-Cordeiro, Andrea Araven... <1%

15 Trabajos entregados
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-11-05 <1%

16 Trabajos entregados
Universidad Nacional del Centro del Peru on 2024-10-24 <1%

17 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-28 <1%

18 Publicación
Azula Wong, Danitza Tatyuska | Castaneda Lozano, Cristian Alexander | Ponce Yalic... <1%

19 Trabajos entregados
Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga on 2024-02-12 <1%

20 Trabajos entregados
Universidad Tecnologica de los Andes on 2024-02-07 <1%

21 Trabajos entregados
Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-10 <1%

22 Trabajos entregados
Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-06-26 <1%

23 Internet
repositorio.upch.edu.pe <1%

turnitin Página 4 of 91 - Descripción general de integridad Identificador de la entrega trn:oid:::3117:436572148