

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Escuela Profesional de Enfermería



TESIS

**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de
Salud Acolla**

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería

Autor (es):

Bach. Evelyn Yurly, Sovero Baldeón
Bach. Noemy Carla, Tumialan Romero

Asesora:

Mg. Yoselyn Erika Canchari Fierro

Línea de investigación:

Cuidado de Enfermería

Tarma, Perú

2025

PÁGINA DE ASESOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Yoselyn Erika Canchari Fierro', written over a horizontal line.

Mg. Yoselyn Erika Canchari Fierro
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3999-8467>

PAGINA DEL JURADO



Dr. Cesar Raúl Castro Galarza
Presidente



Dr. William Robert Escobar Blua
Secretario



Mg. Katerine Karen Gómez Pérez
Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta investigación principalmente a Dios por guiarme en mi camino y darme fuerzas durante todo este proceso. A mis queridos padres, quienes, con su apoyo incondicional y su ejemplo de perseverancia, han sido mi mayor fuente de motivación e inspiración, acompañándome en todos mis logros, por más pequeños que sean. A mis hermanos y hermanas, por siempre apoyarme en los buenos y malos momentos, a pesar de nuestras diferencias.

Evelyn Yurly, Sovero Baldeón

A mis apreciados padres, por su cariño absoluto, cuyo amor incondicional, conocimiento y sacrificio me han permitido soñar en grande y luchar por mis metas. Gracias por cada palabra de aliento y por inculcarme el valor del esfuerzo y la dedicación. A mi querido hermano, por ser mi compañero de aventuras y mi mejor apoyo. A mis amadas sobrinas, cuyas sonrisas y energías me llenan de alegría. Ustedes son el recordatorio constante de la belleza de la vida y de la importancia de seguir nuestros sueños. A una personita especial en mi vida, por ser mi apoyo incondicional y mi fuente de fortaleza. Agradezco tu apoyo en los momentos difíciles, por ofrecerme tu amor y comprensión. Tu fe en mí, y tu aliento constante han sido fundamentales en este proceso.

Noemy Carla Tumialan Romero

AGRADECIMIENTO

A Dios, por siempre acompañarnos, proporcionándonos la fortaleza y el conocimiento requeridos en este largo camino para alcanzar nuestras metas.

A la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, por los recursos brindados para llevar a cabo esta investigación. Asimismo, a la Facultad de Enfermería y a sus autoridades.

A nuestra asesora, Mg. Yoselyn Erika Canchari Fierro, por su constante apoyo, perseverancia, profesionalismo y dedicación en cada fase de la presente investigación. Su valioso conocimiento y orientación fueron fundamentales para dirigir y completar exitosamente esta tesis.

La Dra. Miriam Zulema Espinoza Veliz, quien nos ha apoyado en todo momento, nos brindó la debida atención durante el desarrollo del proceso de titulación, guiándonos y proporcionándonos excelentes aportaciones gracias a su experiencia, conocimiento y sabiduría. No solo me ayudaron a mejorar mi trabajo, sino que también me inspiraron a crecer como persona y profesional.

A mis estimados catedráticos, quienes nos instruyeron con paciencia y compromiso durante nuestro desarrollo profesional. Gracias a todos los profesores que participaron en este proceso de formación integral, pues con sus lecciones dejaremos en alto el nombre de nuestra universidad. Finalmente, expresamos nuestra gratitud a aquellas personas que acudieron al Centro de Salud Acolla y colaboraron con nosotros. Sin su respaldo, el trabajo de investigación no hubiera podido concluirse.

ÍNDICE

PÁGINA DE ASESOR.....	2
PAGINA DEL JURADO	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
PRESENTACIÓN	10
RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	15
1.3. Objetivos	16
1.4. Justificación	16
II. MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes	18
2.2. Marco teórico – conceptual.....	21
2.3. Definición de términos básicos	31
III. MARCO METODOLÓGICO	33
3.1. Tipo de estudio.....	33
3.2. Diseño	33
3.3. Hipótesis	34
3.4. Variables.....	35
3.5. Operacionalización de variables	35
3.6. Población, muestra y muestreo	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37

3.8. Métodos de análisis de datos	38
3.9. Aspectos éticos de la investigación	39
IV. RESULTADOS	41
4.1. Resultados descriptivos	41
4.2. Resultados inferenciales	52
IV. DISCUSIÓN	67
V. CONCLUSIONES.....	70
VI. RECOMENDACIONES.....	71
VII. REFERENCIAS.....	73
ANEXO	79
Matriz de consistencia.....	79
Instrumento.....	81
Operacionalización de variables.	85
Base de datos de confiabilidad del instrumento (os)	87
Base de datos de la muestra real del estudio	88
Carta de aprobación del comité de ética	89
Resolución de autorización del proyecto de tesis.....	90
Galería fotográfica	92
Resolución de designación de asesor.....	93
Resolución de aprobación de proyecto de tesis.....	95
Resolución de designación de jurados	97
Acta de sustentación de la tesis	99
Constancia de similitud.....	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable calidad del cuidado	41
Tabla 2 Dimensión del componente interpersonal o humana de la calidad del cuidado	42
Tabla 3 Dimensión del componente técnico-científica de la calidad del cuidado...	43
Tabla 4 Dimensión del componente entorno de la calidad del cuidado	44
Tabla 5 Variable Satisfacción de los usuarios.....	45
Tabla 6 Dimensión de fiabilidad de la satisfacción del usuario.	47
Tabla 7 Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario.....	48
Tabla 8 Dimensión seguridad de la satisfacción del usuario	49
Tabla 9 Dimensión empatía de la satisfacción del usuario	50
Tabla 10 Dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario.....	55
Tabla 11 Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.	52
Tabla 12 Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario.	55
Tabla 13 Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario.....	57
Tabla 14 Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario	59
Tabla 15 Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario	62
Tabla 16 Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación gráfica de la calidad del cuidado.....	42
Figura 2	Representación gráfica de la dimensión interpersonal o humana.....	43
Figura 3	Representación gráfica de la dimensión técnico-científica.....	44
Figura 4	Representación gráfica de la dimensión del entorno.	45
Figura 5	Representación gráfica de la Satisfacción de los Usuarios.....	46
Figura 6	Representación gráfica de la dimensión de fiabilidad.	47
Figura 7	Representación gráfica de la dimensión de capacidad de respuesta.	48
Figura 8	Representación gráfica de la seguridad en los servicios.....	49
Figura 9	Representación gráfica de la empatía.	51
Figura 10	Representación gráfica de los aspectos tangibles.	52

PRESENTACIÓN

En el sistema de salud, la atención de enfermería es esencial y se considera un elemento crucial en la calidad del cuidado de los pacientes. En un contexto donde las expectativas de los usuarios del servicio sanitario siguen en aumento, valorar la calidad de los cuidados proporcionados por los enfermeros resulta esencial para garantizar que el paciente esté conforme y mejorar los resultados en el sector de la salud. Esta calidad no solo incluye la habilidad técnica de los enfermeros, sino también su atención humana, empatía y la capacidad para establecer un vínculo de confianza con los pacientes.

A nivel mundial, los sistemas sanitarios se encuentran con el desafío de alcanzar un balance entre el grado de atención en el cuidado de enfermería y la eficiencia operacional, en el contexto caracterizado por restricciones presupuestarias, aumento en la necesidad de servicios y elevadas expectativas de los pacientes. En América Latina, este reto se complica aún más debido a las inequidades y problemas estructurales en los sistemas sanitarios. El confort del usuario se ha vuelto un factor importante para evaluar la eficacia en la calidad de los servicios, en particular en la atención brindada por los especialistas en enfermería.

El principal objetivo de esta investigación fue establecer la relación existente entre la calidad de los cuidados ofrecidos por el personal de enfermería y el nivel de satisfacción de los beneficiarios del Centro de Salud Acolla. Este estudio se orientó en examinar de qué manera distintos aspectos del cuidado de los enfermeros, como la habilidad técnica, la empatía y la interacción, influyen en la percepción del paciente respecto al cuidado que ha recibido. Asimismo, se buscó identificar la posible correlación significativa entre el nivel de

satisfacción del usuario y la calidad de los cuidados, lo que podría constituir una base para futuras mejoras en los servicios de salud.

El enfoque de esta investigación es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, basado en una muestra de 63 usuarios del Centro de Salud Acolla. La recolección de datos se realizó a través de cuestionarios, los cuales fueron diseñados para evaluar la influencia de la calidad del cuidado brindado por los enfermeros en el bienestar de los usuarios, utilizando escalas previamente validadas y confiables. Este enfoque no solo permite describir el estado actual de ambos fenómenos, sino que también posibilita una exploración objetiva de la relación entre ellos.

En el contexto actual, este estudio adquiere una relevancia especial, ya que garantizar un cuidado de calidad, centrado en el paciente y administrado de manera eficiente, resulta fundamental para mejorar los resultados en salud y promover un acceso equitativo a la atención sanitaria. Los hallazgos de esta investigación podrían servir como base para diseñar e implementar estrategias que optimicen la calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros del Centro de Salud Acolla, con el propósito de incrementar la satisfacción de los usuarios y, en consecuencia, su bienestar.

El enfoque en la satisfacción del usuario está alineado con las tendencias globales que buscan humanizar el cuidado enfermero, asegurando que el paciente se sienta valorado, respetado, bien atendido y cuidado. El presente estudio no solo ofrece una visión del estado actual de los servicios de salud en Acolla, sino que también indica áreas que requieren mejoras y resalta la importancia de invertir en la formación continua del personal de enfermería como una estrategia fundamental para mejorar la percepción y la experiencia del usuario.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla. La metodología aplicada en el estudio fue de tipo básico, con enfoque correlacional descriptivo y diseño no experimental. La población estuvo compuesta por 75 usuarios, de los cuales se seleccionaron como muestra a 63 usuarios que asisten al Centro de Salud Acolla. Para la recolección de información se utilizó el método de encuesta como instrumento para analizar las variables de estudio. Los resultados evidencian que, en relación con la calidad del cuidado de enfermería, el 55,5% lo considera bueno, mientras que el 34,9% lo califica como regular y el 9,5% lo considera malo. En relación con la satisfacción del paciente, se encontró que el 65% está aún en proceso, sin embargo, es aceptable para el 24,4% y no aceptable para el 9,5%. Se desarrolló el cálculo estadístico del Chi-cuadrado, donde el valor calculado (78,45) es mayor al valor tabular (9,49), lo cual concluye que: la calidad del cuidado de los enfermeros está estrechamente asociada con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla, 2024.

Palabras Claves: Cuidado, satisfacción, calidad y usuario.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction at the Acolla Health Center. The methodology applied in the study was basic, with a descriptive correlational approach and non-experimental design. The population was made up of 75 users, of which 63 users who attend the Acolla Health Center were selected as a sample. To collect information, the survey method was used as an instrument to analyze the study variables. The results show that, in relation to the quality of nursing care, 55.5% consider it good, while 34.9% rate it as average and 9.5% consider it bad. In relation to patient satisfaction, it was found that 65% are still in process, however, it is acceptable for 24.4% and not acceptable for 9.5%. The Chi-square statistical calculation was developed, where the calculated value (78.45) is greater than the tabulated value (9.49), which concludes that there: the quality of nursing care is closely associated with User satisfaction at the Acolla Health Center, 2024.

Keywords: Care, satisfaction, quality and user

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

La satisfacción del usuario externo en los centros de salud es una preocupación creciente y se ha convertido en un tema de gran relevancia. Esto se debe a que todos los esfuerzos están dirigidos a alcanzar niveles más altos de calidad, mediante proyectos de mejora cada vez más ambiciosos, que reconocen que el personal de enfermería juega un papel fundamental en la atención y la percepción del usuario. La evidencia sugiere que los factores que afectan la satisfacción del usuario son multifactoriales, siendo el trato inhumano uno de los principales aspectos negativos identificados.

La Organización Mundial de la Salud informa que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren cada año debido a una atención deficiente en los países de ingresos bajos y medianos (1). De manera similar, un informe nacional revela que alrededor del 27% de los usuarios están insatisfechos con las diversas instituciones de salud en todo el país. Las quejas expresadas por los usuarios se deben, en parte, al mal estado de las instalaciones, a la logística deficiente del establecimiento, a la demora en la atención y, en algunos casos, a la falta de personal sanitario debidamente capacitado para brindar la atención adecuada (2).

Actualmente, la calidad de la atención no cumple con las expectativas de quienes buscan atención, por lo que muchas veces no es valorada adecuadamente. Es por ello que los prestadores de atención deben considerar la alta calidad como esencial y un derecho (3). Siendo este un indicador crucial de la eficacia del servicio de salud en proporcionar un servicio que cumpla con el requerimiento de los sujetos. En el Centro de Salud Acolla, se observa una variabilidad en la calidad de este cuidado, lo

cual plantea interrogantes sobre sus efectos en la satisfacción general del usuario. Abordar esta problemática implica no solo una evaluación interna de la práctica de enfermería en el Centro de Salud Acolla, sino también un entendimiento profundo de las expectativas y experiencias de los usuarios. Este enfoque integral proporcionará una visión integral que puede informar sobre intervenciones estratégicas destinadas a mejorar la calidad del servicio. Además, se pretende formular políticas y estándares de atención en otros centros de salud con contextos similares, promoviendo una cultura de mejora continua y atención centrada en el paciente.

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Objetivos específicos

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

1.4. Justificación

La presente investigación es significativa porque la eficacia en el cuidado de enfermería no solo asegura la correcta implementación de procedimientos y tratamientos, sino que también influye directamente en la satisfacción del usuario al impactar su percepción sobre el cuidado recibido. Este estudio proporcionará información valiosa para las instituciones de salud, ayudándolas a identificar y corregir deficiencias en los cuidados de enfermería. De este modo, se busca ofrecer un servicio que cumpla con altos estándares de calidad y, al mismo tiempo, garantice

la satisfacción del usuario. Desde una perspectiva teórica, esta investigación contribuirá al enriquecimiento del conocimiento sobre el tema, llenando vacíos existentes en la literatura y sirviendo como referencia para futuras investigaciones en contextos similares. Asimismo, los resultados obtenidos permitirán a las universidades mejorar sus programas de capacitación en enfermería, abordando las brechas identificadas en las prácticas de las IPS y promoviendo la formación de profesionales íntegros y humanistas. Finalmente, los datos obtenidos serán una base fundamental para diseñar estrategias y acciones concretas que aseguren una atención alineada con estándares de calidad, incrementando así el número de usuarios satisfechos con la atención brindada por los enfermeros.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Antecedente internacional

Arcentales et al. (2021), en un estudio realizado en la ciudad de Azogues, Ecuador, titulado “Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería,” se propuso establecer el nivel de satisfacción de pacientes quirúrgicos respecto al interés recibido en la zona quirúrgica del Hospital Homero Castanier Crespo de Azogues. Esta investigación tuvo una naturaleza cuantitativa, prospectiva, descriptiva y un diseño no experimental-transversal. Asimismo, los resultados señalaron que la atención es adecuada, lo que se traduce en un sentimiento de satisfacción entre los pacientes; sin embargo, se observó que la satisfacción es más pronunciada en mujeres jóvenes de áreas rurales. Además, se encontró que el grupo de edad correspondiente a educación secundaria mostró diferencias en comparación con otros niveles educativos. Por lo tanto, se planteó que una propuesta orientada a analizar la satisfacción de pacientes quirúrgicos sobre la atención brindada por las enfermeras permite identificar brechas en la formación, facilitando la asignación de recursos para reorganizar estos servicios, gestiones y actividades educativas (4).

Antecedentes nacionales

Ochoa et al. (2023), en Iquitos, en su estudio titulado “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023”, el método que emplearon fue cuantitativo, no experimental, descriptivo, prospectivo, transversal y de correlación. Asimismo, el grupo de estudio estuvo compuesto por 129 participantes, a quienes se aplicaron encuestas y cuestionarios como instrumentos, los cuales demostraron su validez y fiabilidad según

el alfa de Cronbach del 96%. Por otro lado, determinaron que la calidad del cuidado de los enfermeros, en términos de la rapidez en la atención, fue calificada como buena (89.9%), mientras que deficiente (10.1%); en relación con el trato humano, el 92.9% lo evaluó como alto, el 25.6% como medio y el 1.5% como bajo. Además, el 81.4% indicó haber obtenido una información clara, mientras que el 17.8% la consideró media y el 0.8% baja. En lo que se refiere al cuidado normalizado, el 67.4% indicó haber recibido atención con un nivel medio de calidad, el 28.7% alto y el 3.9% bajo. Respecto al nivel de satisfacción, el 56.6% se manifestó insatisfecho, mientras que el 43.4% se consideró satisfecho. Los investigadores concluyeron que la información recabada indicó una correlación positiva de significación estadística entre las variables, corroborando así la hipótesis alternativa propuesta (5).

Camizan et al. (2021), en Chiclayo realizaron un estudio titulado “Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de Chiclayo, 2021”. Esta investigación tuvo una orientación cuantitativa, correlacional, transversal y un diseño no experimental. Los resultados mostraron que el 43% de los pacientes calificaron la calidad del cuidado de los enfermeros como regular; mientras que el componente científico y técnico alcanzó un mínimo del 39%. Además, el 37% de los beneficiarios manifestaron insatisfacción con los servicios de hemodiálisis, debido a que en algunas ocasiones sus demandas no fueron atendidas adecuadamente. La insatisfacción también se evidenció en aspectos como la relación interpersonal, la claridad informativa, la disponibilidad, el tiempo de atención y la capacidad científica y técnica del personal. Los investigadores concluyeron que existe una correlación moderadamente eficaz entre las variables analizadas, sugiriendo que,

para incrementar la satisfacción de los usuarios atendidos en la clínica, es necesario mejorar la calidad del servicio (6).

Ramírez et al. (2021), en Ica en su investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María Del Socorro, Ica 2021”, utilizaron un enfoque cuantitativo, correlacional, de tipo transversal y no experimental. Los hallazgos del estudio revelaron que la atención de enfermería y la calidad del cuidado fueron calificadas como regulares, malas y bajas, con valores de 49, 28.6 y 22.4%, respectivamente. En cuanto a las dimensiones, la mayor ventaja en la calidad a nivel convencional se observó en accesibilidad (73.5%), explicación y facilitación (69.4%), consuelo (71.4%), avance en la atención (59.9%) y mantener una relación basada en compañerismo (61.2%), mientras que la supervisión y monitoreo alcanzó un (73.5%). En cuanto al grado de satisfacción, el promedio fue 46.3%, siendo bajo y alto, con porcentajes de 26.5 y 27.2%, respectivamente. En cuanto a sus dimensiones, el valor más alto fue el trato recibido (nivel medio, 52.4%), la atención continuada (42.9%) y los resultados del cuidado (41.5%). La correlación entre las variables mostró significancia ($r=0.434$; $p=0.000$), al igual que con el número de tratamientos recibidos ($r=0.257$; $p=0.002$), la continuidad de la atención ($r=0.493$; $p=0.000$) y los resultados del tratamiento ($r=0.353$; $p=0.001$). Se determinó que hay una correlación significativa entre las variables (7).

Antecedente regional

Huamán (2022), en Huancayo cuyo estudio titulado “Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en el Servicio De Adulto Mayor del Centro de Salud La Libertad, Huancayo 2022”. El método utilizado se ajusta al enfoque cuantitativo,

es de carácter básico, correlacional, transversal, además, con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 170 personas de la tercera edad que asistieron al Centro de Salud La Libertad durante un periodo específico. Los resultados indicaron que el 62% de los pacientes consideran insuficiente el nivel de gestión del cuidado del personal de enfermería y el 45% lo calificaron como regular. El estudio concluyó que existe una asociación significativa entre la gestión del cuidado y la calidad de atención de enfermería en el Servicio de Atención Médica (SAM) del C.S. de La Libertad de Huancayo en 2022, con un valor $p = 0,000$, el cual es menor que 0,05 (8).

2.2. Marco teórico – conceptual

Cuidado

Se define como el grado en que un producto, servicio, proceso o sistema cumple con las necesidades, expectativas y requisitos establecidos por los usuarios o estándares determinados. En términos generales, implica lograr un equilibrio entre eficiencia, efectividad y satisfacción, asegurando resultados consistentes y valor para quienes interactúan con dicho producto o servicio. En el ámbito de la salud, la calidad se refiere a la capacidad de los servicios para ofrecer atención que sea accesible, equitativa, segura, eficiente, oportuna y centrada en el paciente, garantizando los mejores resultados posibles en el contexto de los recursos disponibles (9).

Calidad en el cuidado

El concepto de atención está estrechamente ligado a las necesidades básicas y a la naturaleza humana; el cuidado, por lo tanto, consiste en mantener la salud e incorporar diariamente y satisfacer sus necesidades (9).

La asistencia profesional proporcionada por las enfermeras en los servicios de atención de salud, incluida la atención en las relaciones que necesitan cuidados, está

destinada a mejorar los conocimientos, la motivación individual y ambiental, y las habilidades de autocuidado (9).

La calidad del cuidado percibida por el sujeto debe estar determinada en función de los estándares del proveedor y las expectativas del paciente. Aunque no existen estándares establecidos de calidad del cuidado que sean aplicables a todos los centros de salud (9), Donabedian (15) sostiene que este concepto implica el grado de expectativa sobre como resultado en la ponderación beneficiosa del beneficio y riesgo (p.1-2).

Cuidado de enfermería

Los cuidados de enfermería comienzan con el primer contacto entre la enfermera y el paciente; son las capacidades importantes para responder adecuadamente a los problemas encontrados en la práctica y desarrollar acciones, comportamientos y actitudes basadas en el conocimiento científico, la experiencia y la reflexión para la mejora del bienestar del paciente. El procedimiento se centra en una práctica profesional para lograr un nivel de eficacia que integre a las enfermeras y al enfermo. Este siendo coherente con el protocolo estándar del sujeto, mediante la planificación y seguimiento del paciente para garantizar su recuperación y bienestar (9).

La enfermería tiene como objetivo apoyar y sostener la vida; es la función central de la profesión e incluye cuidados físicos, sociales, psicológicos y espirituales; por lo tanto, la enfermería debe ser integral, utilizando la competencia y la habilidad necesarias en la satisfacción de requerimientos insatisfechos, garantizando así la prestación de cuidados y satisfacer las necesidades del usuario (9).

Calidad en el cuidado de enfermería

Refiere a un grupo complejo de elementos que incluyen conocimientos especializados, habilidades y gestión de tecnología adecuada para brindar un mejor cuidado y atención. Todos se centran en satisfacer las necesidades e incentivar la interacción adecuada entre las enfermeras y la persona tratada (9).

Al mismo tiempo, esta debe estar a la altura de los avances científicos para brindar un cuidado que garantice su recuperación rápida y continua (9).

Además, se refiere a las actividades realizadas con eficiencia específica para garantizar una atención segura al paciente, integrando todos los conocimientos de enfermería. También se ve como un proceso de comprensión de las particularidades y requerimientos de los usuarios, incluida la organización y la vigilancia, el cumplimiento de las normas, regulaciones y procedimientos del paciente, logrando satisfacción de los requerimientos de manera adecuada y controlando eficazmente la situación para lograr su recuperación (9).

Según Donabedian (15), este enfoque en la calidad de la atención está basado en 3 factores principales: adoptar una perspectiva más amplia para evaluar si la atención de salud es óptima y si está llegando a quienes la necesitan, en función de sus requerimientos y la distribución de recursos para valorar la calidad (p.1).

Asimismo, es fundamental el control técnico de la calidad; la gestión de la relación interpersonal y el confort son trascendentes al evaluar la calidad según lo perciba el usuario, lo que permite comprender cómo se desarrolla el proceso y en qué condiciones. Por lo tanto, se requiere la medición del servicio y así lograr el máximo beneficio posible (10).

Dimensiones de calidad de cuidado

Las enfermeras reconocen su responsabilidad por ofrecer un cuidado de calidad, gestionando la salud y contribuyendo a la mejora de los servicios. La calidad se logra a través de una atención oportuna, individualizada, humana, consistente y efectiva, así como los requerimientos predeterminados del sujeto (11). En este sentido, los aspectos de comprensión y gestión se pueden expresar de la siguiente manera:

Dimensión interpersonal o humana: Esta dimensión se centra en la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes, destacando la importancia de una comunicación flexible y efectiva en el ámbito médico. Esto implica establecer un nivel de contacto y conexión que permita desarrollar una relación interpersonal plena, basada en una comunicación auténtica, clara, honesta, confiable, y caracterizada por la amabilidad y la empatía. En este contexto, la enfermera desempeña un papel fundamental: saluda al paciente al ingresar, muestra disposición para escucharlo, y se esfuerza por mantener una relación de confianza que facilite la expresión de temores, dudas o preocupaciones. Además, respeta las costumbres y creencias religiosas del paciente relacionadas con la salud y la enfermedad, contribuyendo así a su satisfacción y bienestar (12).

Dimensión técnico-científica: Se refiere a las habilidades y técnicas basadas en evidencia que las enfermeras utilizan al brindar cuidado a los usuarios, considerando principios éticos de calidad, así como los posibles riesgos y beneficios. En este sentido, las enfermeras desempeñan un papel clave al proporcionar educación, orientación y explicaciones sobre el proceso de la enfermedad y los cuidados necesarios. Además, administran los tratamientos de manera adecuada y a tiempo, solicitan la colaboración del paciente al realizar procedimientos, y aseguran prácticas

de higiene, como lavarse las manos antes y después de exámenes físicos, pruebas diagnósticas o tratamientos. Asimismo, explican al paciente los medicamentos que se le van a administrar, promoviendo un cuidado integral, seguro y centrado en el usuario (2).

Dimensión entorno: El cuidado integral brindado por las enfermeras incluye garantizar que el paciente se encuentre en un estado de comodidad y bienestar, asegurando el confort básico en todo momento. Esto implica mantener un ambiente limpio, bien iluminado, ventilado y con privacidad para el paciente, además de tener el servicio disponible según sus necesidades. Las enfermeras se preocupan por mantener todos los elementos del entorno ordenado y limpio, así como por crear un ambiente cómodo y tranquilo para el usuario. Si el ruido es excesivo, trabajan para reducirlo, promoviendo así un espacio de paz y relajación. Gracias a estas acciones, los pacientes suelen sentirse tranquilos y bien atendidos durante su estancia en el centro de salud, lo que refuerza la calidad del servicio ofrecido por el personal de enfermería (12).

Satisfacción

La satisfacción se refiere a la sensación de que una necesidad o deseo ha sido cumplido, lo que produce un sentimiento de bienestar o felicidad al percibir que se ha alcanzado o logrado lo que se esperaba (13).

La satisfacción del usuario en salud se refiere al nivel en que las experiencias de los pacientes con los servicios de salud, abarcando aspectos como la calidad de la atención médica, la interacción con el personal, el ambiente del servicio y los resultados alcanzados, se alinean con sus expectativas. Aunque las opiniones sobre este tema pueden diferir, la satisfacción del paciente es un indicador clave de la

calidad de los servicios de salud, ya que afecta tanto la adherencia al tratamiento como la posibilidad de que los pacientes recomienden el servicio a otras personas (13).

Existen tres factores que producen afectación:

- Factores personales: incluidos los datos demográficos (edad, género, raza, grupo social, nivel educativo, etc.) (14).
- Los factores sociales: se refieren a creencias asociadas con diversas experiencias con el servicio de salud, las amistades, las familias, el medio ambiente y las percepciones (14).
- Los factores del servicio de salud: incluyen una gestión personal adecuada, el tiempo de espera del paciente en tratamiento, el trato bueno, la hospitalidad y los medicamentos necesarios (14).

Dimensiones de la satisfacción del usuario

El modelo SERVQUAL es el más utilizado para evaluar los niveles de calidad percibidos por el cliente en el ámbito de los servicios prestados. También es una de las herramientas más citadas en la literatura y una de las más populares en todas las disciplinas (15). Actualmente, SERVQUAL incluye 5 dimensiones que permiten recolectar información suficiente para identificar posibles causas de insatisfacción, las cuales son:

Fiabilidad: Este aspecto refleja la confiabilidad y precisión del servicio brindado, destacando la capacidad del personal de salud para identificar problemas y proponer mejoras, utilizando nuevas tecnologías para alcanzar un equilibrio positivo entre lo ofrecido y lo esperado. En este sentido, en el centro de salud se garantiza que el servicio prometido sea cumplido, con enfermeras y enfermeros comprometidos en desempeñar sus funciones de manera correcta y en el tiempo establecido. Además, se

preocupan por ofrecer soluciones efectivas a los problemas de los usuarios y minimizar errores, asegurando así un servicio de calidad que responda a las necesidades y expectativas de los pacientes. En resumen, no se trata únicamente de cumplir con los compromisos de servicio, sino también de garantizar que la atención al paciente sea continua y considerada, previniendo posibles efectos adversos para el usuario y para la imagen del centro de salud. (11).

Capacidad de respuesta: Este aspecto resalta la disposición del personal de enfermería para atender los requerimientos de los pacientes, ofreciendo servicios de manera rápida, oportuna y fiable. Las enfermeras informan a los usuarios sobre los servicios disponibles en el centro de salud y están siempre a disposición para responder sus preguntas y atender sus necesidades. Además, se esfuerzan por brindar una atención precisa y eficiente, demostrando su capacidad para manejar y utilizar de manera minuciosa los materiales y equipos necesarios. Asimismo, cuentan con el conocimiento y la preparación adecuada para realizar los procedimientos requeridos en su servicio, garantizando así una atención de calidad y confianza (16).

Seguridad: La satisfacción del usuario está estrechamente ligada a la confiabilidad y confianza que transmite el personal de salud en el desempeño de sus actividades, lo cual depende de sus conocimientos, habilidades teóricas y competencia profesional. En este sentido, las enfermeras inspiran confianza al usuario, quienes se sienten seguros con el servicio ofrecido en el centro de salud. Además, destacan por su amabilidad y cortesía, mostrando siempre disposición para responder las dudas y necesidades de los usuarios. Este enfoque integral contribuye a crear una experiencia de atención positiva y confiable para los pacientes (14).

Empatía: Las enfermeras poseen capacidades clave para generar confianza, empatía y afecto hacia cada usuario, fundamentadas en su formación ética y humana. Estas cualidades les permiten comprender el lado emocional del paciente y ofrecer una atención personalizada y comprensiva. La enfermera antepone siempre los intereses del usuario, buscando comprender sus necesidades y brindando un servicio que se ajuste a sus requerimientos. Además, se asegura de cumplir con el horario de atención, garantizando así una atención continua y responsable, centrada en el bienestar del paciente (16).

Aspectos tangibles: Este aspecto se refiere a la calidad física de las instalaciones, equipos y la apariencia del personal, factores que el usuario evalúa al momento de recibir atención. El centro de salud cuenta con instalaciones de alta calidad y equipos modernos y de alta tecnología, lo que garantiza un entorno adecuado para la atención médica. Las enfermeras, además, mantienen una apariencia pulcra, lo que refleja el compromiso con la higiene y el profesionalismo. El uso de equipamiento nuevo y avanzado contribuye a una atención más eficiente y segura, lo que mejora la experiencia del usuario en el centro de salud (15).

Importancia de la satisfacción en los pacientes

Facilita la valoración de la calidad de los cuidados en el ámbito de la salud. Esto permite conocer el nivel de satisfacción de los pacientes, crear oportunidades para prevenir errores, así como aprovechar los beneficios existentes en el servicio sanitario. Se considera que la satisfacción implica cumplir con las expectativas, lograr el bienestar del paciente y disfrutar de un trato digno. Por lo tanto, medir estas variables nos puede decir cómo perciben los pacientes el cuidado del servicio de enfermería, logrando resultados para mejorar la calidad del servicio de salud (9).

Teoría de enfermería

Teoría del cuidado del ser humano: Watson describe el centro de su teoría, donde se encuentra la relación transpersonal de cuidado, la cual guía las interacciones y establece las bases para las relaciones de cuidado y amor necesarias en la práctica de la enfermería. Por otro lado, sugiere que las enfermeras deben ir más allá de los procedimientos, tareas y modelos de atención, y tomar en cuenta aspectos relacionados con la relación enfermera-paciente para lograr un tratamiento efectivo; como resultado, esto se ha probado durante muchos años en el ámbito de la atención sanitaria, tanto ambulatorios, como hospitalarios y comunitarios, abordando aspectos cruciales de la atención al paciente (9).

Los cuidados proporcionados por las enfermeras deben integrarse diariamente para enriquecerlos y fortalecerlos, brindando así un apoyo informativo, psicológico y emocional que el paciente y su familia requieren, con conocimiento, actitud y habilidad para identificar acciones que ayuden al paciente y a su familia (5). De esta manera, la teoría de Watson se convierte en el pilar de las actividades de las enfermeras encaminadas a preservar, restaurar y fomentar el autocuidado para la vida, basadas en la relación terapéutica entre enfermeras y pacientes, cumpliendo con la seguridad sanitaria.

Teoría el útil arte de la enfermería clínica: Ernestine Wiedenbach señala que su teoría de satisfacer la necesidad de cuidado cognitivo de los enfermos desde una perspectiva disciplinaria refleja un énfasis significativo, que propone que la enfermera debe determinar las necesidades de los pacientes, administrar la ayuda, brindar el soporte necesario y verificar si los usuarios han logrado satisfacer sus necesidades de asistencia (9).

Esta teoría aboga por un enfoque holístico y orientado a objetivos de la práctica de enfermería; donde la enfermería se define como arte y ciencia: la enfermería, como un arte útil que requiere habilidades interpersonales, empatía y compasión, y la ciencia basada en el conocimiento técnico y científico, donde las enfermeras deben utilizar su formación y experiencia para que las intervenciones sean efectivas y fundamentadas en evidencia (9).

Además, Wiedenbach destaca un enfoque holístico de la enfermería, que tiene en cuenta no sólo los aspectos físicos, emocionales, psicológicos y sociales del paciente. El enfoque holístico de Wiedenbach garantiza que se consideren todas las dimensiones del bienestar del paciente, promoviendo una recuperación total y una sensación de bienestar. Al incentivar la implicación directa del paciente en su propio tratamiento, reconociendo y valorando la capacidad del paciente para resolver sus propios problemas, las enfermeras promueven la autonomía y el empoderamiento del paciente (9).

Se puede afirmar que su teoría resalta la importancia de un enfoque equilibrado de enfermería, enfatizando la consideración reflexiva, la identificación precisa de las necesidades, la atención integral y la participación activa del paciente, guiando a las enfermeras para brindar atención de calidad centrada en el paciente (9).

Modelo de enfermería

Modelo de seres humanos unitarios de Martha Rogers: Este modelo hace énfasis a la calidad del cuidado como un proceso dinámico y holístico. Se enfoca en la interacción constante y armoniosa entre el paciente y su entorno, integrando aspectos físicos, emocionales, sociales y espirituales. Las enfermeras deben estar altamente educadas y preparadas, usar la creatividad y el conocimiento científico, y

aplicar la investigación para mejorar continuamente la práctica y la calidad del cuidado (9).

Para Rogers, la enfermería es una disciplina académica que subraya la atención hacia las personas y el entorno en el que habitan; su meta es fomentar el bienestar y la salud de cada uno de los individuos, considerando la puesta en práctica del arte de la enfermería, que implica la habilidad de mantener el equilibrio entre los derechos individuales y la responsabilidad, así como el respeto a la libertad humana en favor del bienestar de los demás, todo ello fundamentado en un conocimiento arraigado en la sensibilidad, que es un atributo de la empatía (9).

Su modelo sigue siendo relevante porque enfatiza la atención centrada en el paciente. Su relevancia radica en la ciencia humana unificada, centrada en el entorno, la persona y las demás personas, cuya labor como enfermera incluye desarrollar una función de ayuda al paciente, reorientando los acontecimientos de la vida según patrones que conducen a una salud óptima, provocando cambios positivos en la persona para alcanzar una salud óptima (9).

2.3. Definición de términos básicos

Aspectos Tangibles: Son los elementos físicos que el usuario percibe de la institución, asociados con el estado y la apariencia de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y confort. (17).

Atención Intramural: Es la prestación de servicios de salud realizada por un profesional, acorde a sus competencias, dentro de un establecimiento de salud (17).

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la capacidad de atender a los usuarios con prontitud y eficacia, ofreciendo un servicio de calidad de manera oportuna y en un tiempo razonable (17).

Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Es el proceso de emitir un juicio de valor mediante la comparación de los resultados alcanzados con un estándar de referencia, con el objetivo de verificar mejoras en la atención de salud brindada a los usuarios en una organización sanitaria (17).

Empatía: Es la habilidad de una persona para comprender la perspectiva de otra, ponerse en su lugar y atender de manera adecuada sus necesidades (17).

Establecimiento de Salud: Se define como establecimientos de salud a aquellos que, bajo régimen ambulatorio o de internamiento, brindan atención destinada a la prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, con el objetivo de preservar o restaurar la salud de las personas (17).

Fiabilidad: Capacidad para cumplir exitosamente con el servicio ofrecido.

Grupo Focal: Es una metodología de investigación cualitativa que analiza las actitudes, comportamientos y respuestas de un grupo social particular frente a un tema específico de interés (17).

Satisfacción del Usuario Externo: Se refiere al nivel de satisfacción alcanzado por la organización de salud en función de las expectativas y percepciones del usuario sobre los servicios que se le brindan (17).

Seguridad: Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza (17).

III. MARCO METODOLÓGICO

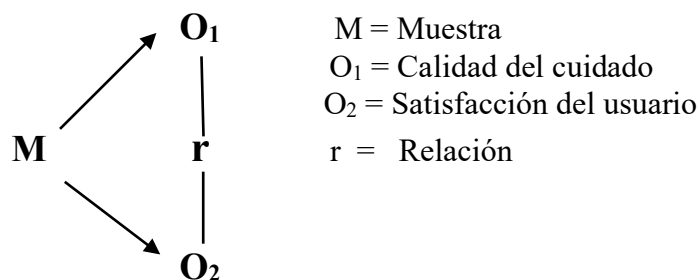
3.1. Tipo de estudio

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, asumiendo que los datos se obtienen de manera objetiva mediante instrumentos que permiten medir el nivel de cuidado brindado como el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios. Es de tipo básico en función de su finalidad, ya que no aborda un problema específico, sino que ofrece una base teórica para futuras investigaciones. En cuanto a su alcance, es descriptivo, ya que los objetivos están orientados a determinar y detallar la calidad del cuidado proporcionado por los enfermeros, así como el nivel de satisfacción de los usuarios (18). El presente estudio es de nivel correlacional, ya que permitirá identificar el grado de relación entre dos variables. Además, explorará la conexión recíproca y vinculada entre diversos fenómenos de la realidad, con el propósito de ofrecer una explicación objetiva, fundamentada y científica sobre aspectos aún desconocidos (19). Esto sugiere que la investigación busca caracterizar y ofrecer un panorama claro de la situación actual en el Centro de Salud Acolla. Por lo tanto, la investigación es descriptiva y cuantitativa, ya que se centra en describir y analizar la relación entre la calidad del cuidado brindado por el servicio de enfermería y la satisfacción de los usuarios, en el contexto específico del Centro de Salud Acolla.

3.2. Diseño

El diseño de la presente investigación es transeccional descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, ya que no implicará manipulación intencional y se limitará al análisis de los hechos y fenómenos tal como ocurrieron. Es transeccional porque permitirá investigar dichos fenómenos en un momento

específico del tiempo. Es descriptiva porque facilitará el análisis y la comprensión de las características, rasgos, propiedades y cualidades de un fenómeno en un instante determinado. Asimismo, es correlacional porque permitirá al investigador examinar la relación entre los fenómenos de la realidad y determinar el grado de asociación entre las variables estudiadas (20). La investigación se hizo con un diseño no experimental, ya que las variables se observan en su entorno natural sin modificaciones; se les evalúa sin ser manipuladas. Es de tipo transversal, dado que este diseño analiza los datos en un momento específico y solo una vez y correlacional, dado que el objetivo principal es determinar la relación entre las variables (18).



3.3. Hipótesis

Hipótesis: central

La calidad del cuidado de enfermería tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Hipótesis específicas:

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla.

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

3.4. Variables

Calidad en el cuidado

La calidad en los cuidados se define como una respuesta adecuada y coherente a las exigencias y expectativas de los usuarios de los sistemas de atención médica, considerando tanto los recursos materiales como humanos disponibles, así como el grado de avance científico actual. Su objetivo es alcanzar el más alto nivel posible de progreso en el ámbito sanitario y en los servicios médicos, asegurando, además, la satisfacción de todos los involucrados (9).

Satisfacción del usuario

El nivel en que los servicios de salud ofrecidos cumplen o superan las expectativas de los pacientes, incluyendo factores como la calidad del cuidado, la disponibilidad de los servicios, la empatía de los profesionales de salud, la atención brindada, el entorno del centro de salud y la efectividad de los tratamientos (13).

3.5. Operacionalización de variables

En la tabla de operacionalización de variables se presenta un desglose más detallado de las variables involucradas, especificando sus dimensiones, indicadores y métodos de medición (ver anexo 2):

3.6. Población, muestra y muestreo

Población

Una población, también conocida como universo, es un conjunto de sujetos u objetos sobre los cuales se desea obtener información a través del estudio, y que pueden presentar características específicas. En una población finita, es posible conocer el número de individuos o entidades que la componen, lo que permite registrar dicho número y sus características (21).

Para ello, la población estuvo conformada por 75 usuarios que acudieron al Centro de Salud Acolla para recibir atención por parte del equipo de enfermería.

Muestra

La muestra se entiende como una parte del universo seleccionada mediante un proceso técnico (21). Para determinar su tamaño, se emplean procedimientos matemáticos y estadísticos que aseguran la consistencia y representatividad de los resultados (22). Para ello, se utilizará la siguiente fórmula:

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

n= Tamaño de muestra a calcular

N= Número de población

Z= Coeficiente de confianza (1.960 para el nivel de confianza de 95%)

p= (0.5) Probabilidad de éxito

q= (0.5) Probabilidad de fracaso

e= (0.05) error de la muestra máximo admisible

La muestra seleccionada estuvo compuesta por 63 personas que recibieron atención del equipo de enfermería en el Centro de Salud Acolla.

Muestreo

El muestreo es una técnica utilizada para estudiar la muestra, que consiste en un subconjunto obtenido mediante procesos técnicos. El muestreo empleado fue el no probabilístico por conveniencia, ya que todos los integrantes de la población no tuvieron la misma posibilidad de formar parte de la muestra (23).

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Un cuestionario es una herramienta fundamental para la recopilación de información, ampliamente utilizado en diversos ámbitos como la investigación, la evaluación, la educación y el análisis del desempeño (24).

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad del cuidado	Encuesta con escala de tipo Likert.	Cuestionario denominado la calidad del cuidado de enfermería.
Satisfacción del usuario	Encuesta con escala de tipo Likert.	Cuestionario denominado satisfacción del usuario.

Para evaluar la primera variable, se utilizó el Cuestionario sobre "*La Calidad del Cuidado de Enfermería*", elaborado por Br. Carla Irene Córdova Barrios. Este instrumento consta de 15 ítems. La escala es de tipo Likert ordinal dividida en tres dimensiones: interpersonal o humana (amabilidad, cordialidad, respeto), técnico-científica (efectividad, eficiencia, seguridad) y entorno (orden, ambientación, comodidad).

Respecto a la segunda variable de estudio, se utilizó el cuestionario sobre "*Satisfacción del Usuario*", elaborado por Br. Carla Irene Córdova Barrios, que consta de 25 ítems. La escala es de tipo Likert ordinal, dividida en cinco dimensiones: fiabilidad (interés, desempeño y errores cometidos), capacidad de respuesta (informar

al cliente, disposición y respuesta a solicitudes), seguridad (confianza, conocimiento y cortesía), empatía (atención individualizada) y aspectos tangibles.

3.8. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos a través de la investigación “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla”, se aplicaron distintos procedimientos estadísticos, tanto descriptivos como inferenciales. Para este último, se utilizó el software IBM SPSS, versión 26.0.

Análisis descriptivo

El análisis descriptivo tuvo como finalidad resumir y describir las características principales de las variables investigadas:

Variables cualitativas: Las variables cualitativas se analizaron mediante la distribución de frecuencias y porcentajes, lo que permitió conocer la cantidad de beneficiarios en función de su apreciación sobre la calidad del cuidado brindado por los enfermeros y el grado de satisfacción alcanzado.

Análisis inferencial

Para ello, se trabajó con la prueba no paramétrica Chi-cuadrado, correspondiente a la hipótesis, debido a que las variables son cualitativas de tipo ordinal. Esta prueba se aplicó tanto a la hipótesis central como a las hipótesis específicas de la investigación, las cuales establecen un vínculo entre la variable dependiente e independiente.

Prueba de independencia de la Chi-cuadrado

Para determinar la presencia de una asociación significativa entre las variables "calidad del cuidado" y los aspectos considerados en el análisis de la satisfacción de los usuarios, se aplicó la prueba Chi-cuadrado (X^2) de independencia (25). Esta prueba

es adecuada para examinar relaciones entre las dos variables cualitativas categorizadas.

Nivel de significancia

Para este análisis, se estableció un nivel de significancia de 0.05, lo que indica un 95% de confianza en los resultados. De este modo, si el valor p es mayor a 0.05, se rechazará la hipótesis nula (H_0) en favor de la hipótesis alternativa (H_a).

Procedimiento de prueba de hipótesis

En esta fase, se calculó el estadístico Chi-cuadrado (X^2) para cada hipótesis específica, comparando el valor calculado (V_c) con el valor tabular (V_t) de Chi-cuadrado, de acuerdo con los grados de libertad del estudio.

3.9. Aspectos éticos de la investigación

Para la aplicación del instrumento se siguieron los idóneos procedimientos. Se garantizó la exactitud de la información, registros y datos utilizados en la investigación. El objetivo fue evitar toda falta ética como el plagio, la falsificación de información y la omisión de citar fuentes bibliográficas. Tomando en cuenta que en este estudio participaron seres humanos, se consideró apropiado aplicar los subsiguientes principios bioéticos: justicia, autonomía, beneficencia y no maleficencia; Justicia: Se tuvo un cuidado razonable al seleccionar participantes, considerando hasta la edad adulta, sin comprometer la equidad del uso de los instrumentos de investigación, no maleficencia: El estudio no afectó de ninguna manera la calidad de vida de los sujetos que se atendieron en el C.S. Acolla, lo que se buscó alcanzar mediante el análisis y la investigación es el conocimiento, Autonomía: Todos los participantes tuvieron la posibilidad de un comportamiento independiente y autónomo y su propio criterio a la hora de resolver las preguntas de ambos

cuestionarios, Beneficencia: El objetivo del estudio fue encontrar soluciones al problema en forma de aplicación práctica de ideas para descubrir que hay conexión respecto a la calidad del cuidado y a la satisfacción. Por otro lado, se contó con el consentimiento informado de los que participan respetando el anonimato de las personas a encuestar contando con su participación de manera voluntaria.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Para llevar a cabo la investigación se siguieron los siguientes pasos:

- Se obtuvo la autorización de la jefa del Centro de Salud Acolla.
- Se coordinó los horarios necesarios para la aplicación del instrumento de investigación.
- Se contó con el consentimiento informado de los participantes para garantizar el respeto a los principios ético de a investigación.

Resultados de la calidad del cuidado

Tabla 1

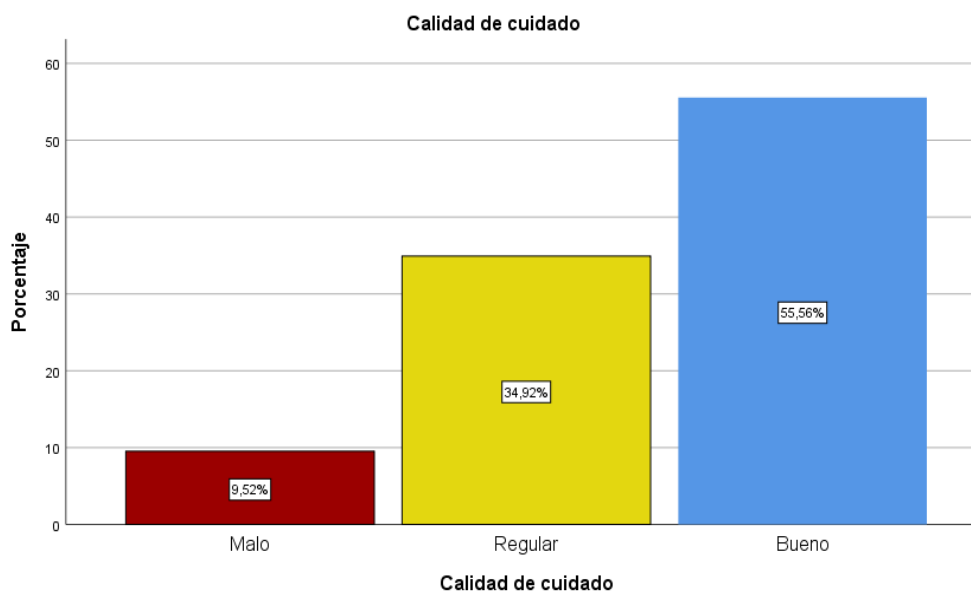
Variable calidad del cuidado.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	9,52
Regular	22	34,92
Buena	35	55,56
Total	63	100,00

Nota. Base de datos

Figura 1

Representación gráfica de la calidad del cuidado.



Nota. En la presente grafico se observa que el 55,56% (35) es bueno, el 34,92% (22) es regular y el 9,52% (6) es malo referente a la calidad del cuidado de enfermería en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla.

Resultado de la dimensión componente interpersonal o humana

Tabla 2

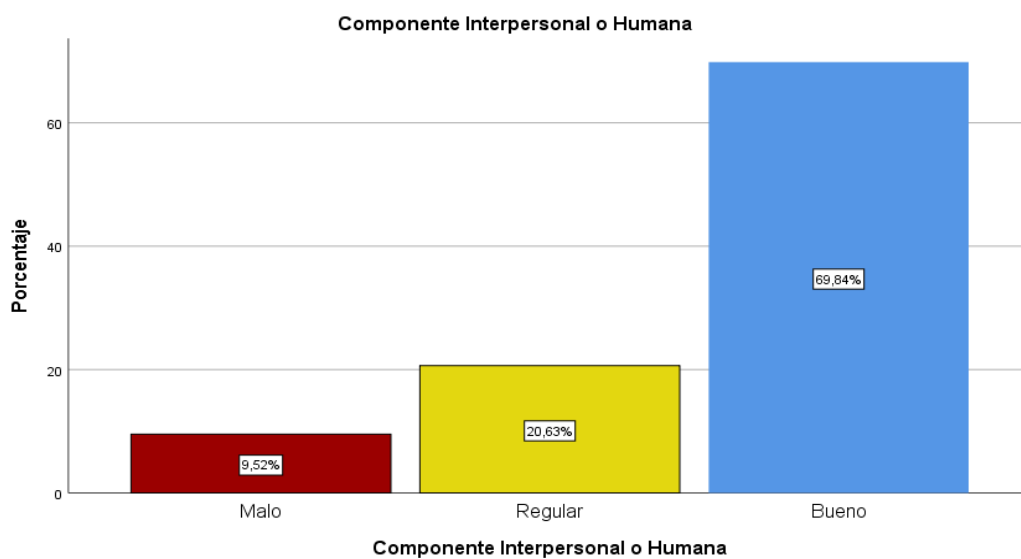
Dimensión del componente interpersonal o humana de la calidad del cuidado.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	9,52
Regular	13	20,63
Buena	44	69,84
Total	63	100,00

Nota. Base de datos

Figura 2

Representación gráfica de la dimensión interpersonal o humana



Nota. En el presente grafico se observa los resultados de la calidad de cuidado según la dimensión Interpersonal o Humana en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla donde el 69,84% (44) es bueno, el 20,63% (13) es regular y el 9,52% (6) es malo.

Resultado de la dimensión componentes técnico-científica

Tabla 3

Dimensión del componente técnico-científica de la calidad del cuidado.

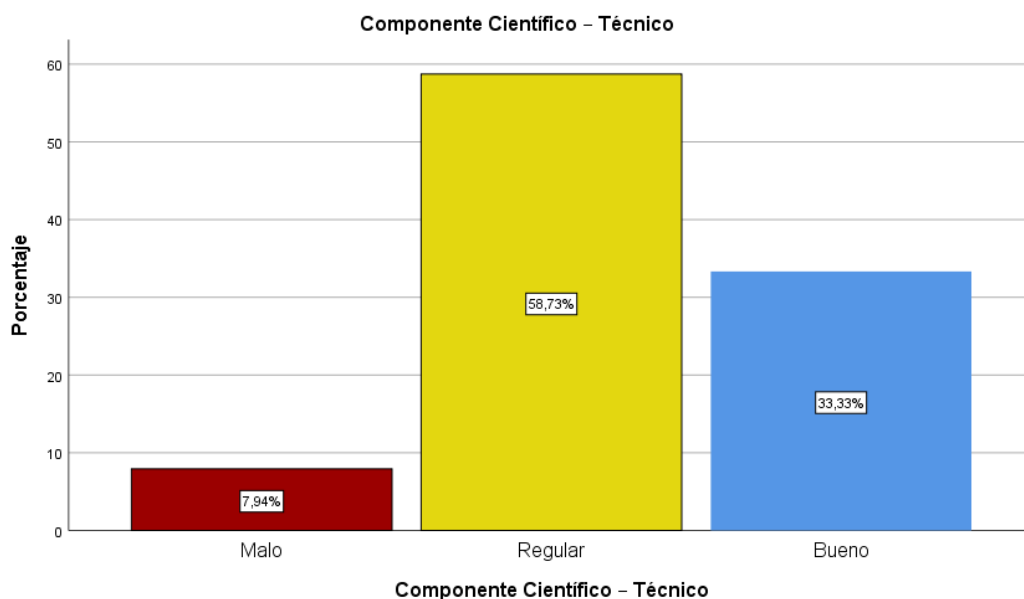
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	7,94
Regular	37	58,73
Buena	21	33,33

Total	63	100,00
-------	----	--------

Nota. Base de datos.

Figura 3

Representación gráfica de la dimensión técnico-científica.



Nota. En el presente grafico se observa los resultados de la calidad de cuidado según la dimensión técnico-científica en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla en el cual el 58,73% (37) es regular, el 33,33% (21) es bueno y el 7,94% (5) es malo.

Resultado de la dimensión componente del entorno

Tabla 4

Dimensión del componente entorno de la calidad del cuidado.

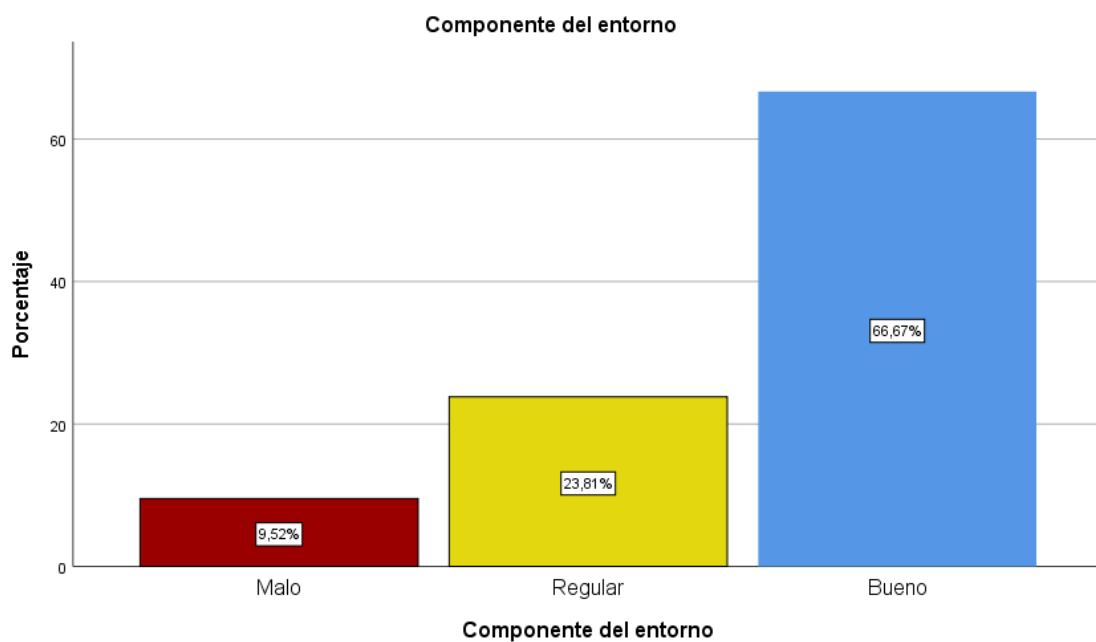
Variable	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	9,52

Regular	15	23,81
Buena	42	66,67
Total	63	100,00

Nota. Base de datos

Figura 4

Representación gráfica de la dimensión del entorno.



Nota. En el presente grafico se observa los resultados de la calidad de cuidado según la dimensión entorno en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla en el cual el 66,67% (42) es bueno, el 23,81% (15) es regular y el 9,52% (6) es malo.

Resultados de la satisfacción de los usuarios

Tabla 5

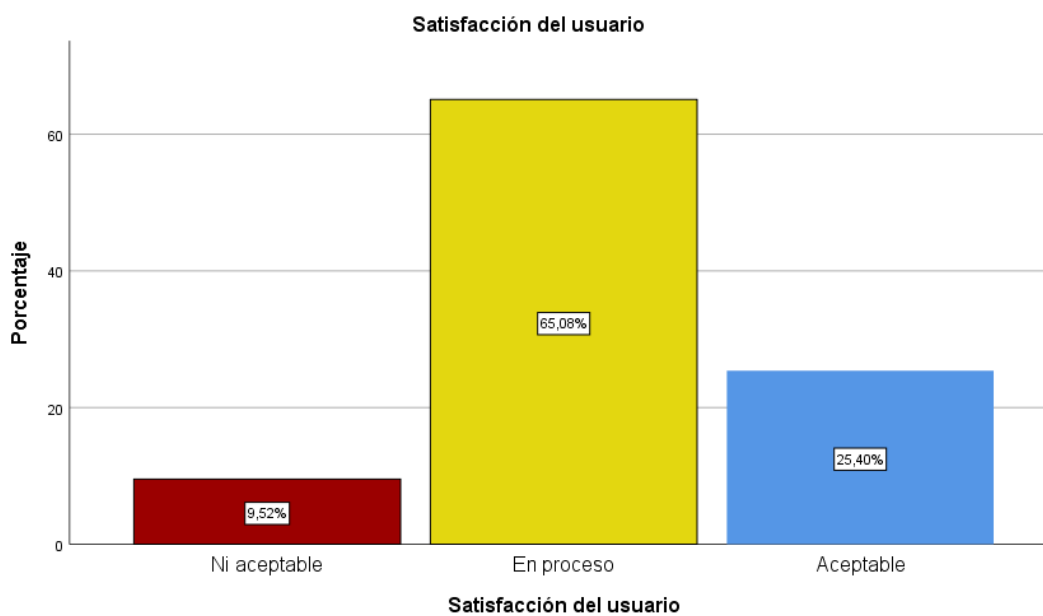
Variable satisfacción de los usuarios.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	6	9,52
En proceso	41	65,08
Aceptable	16	25,40
Total	63	100,00

Nota. Base de datos.

Figura 5

Representación gráfica de la satisfacción de los usuarios



Nota. En la presente grafica se observa que el 65,08% (41) está en proceso, el 25,40% (16) es aceptable y el 9,52% (6) es no aceptable referente a la satisfacción de los usuarios en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla.

Resultados de la dimensión fiabilidad

Tabla 6

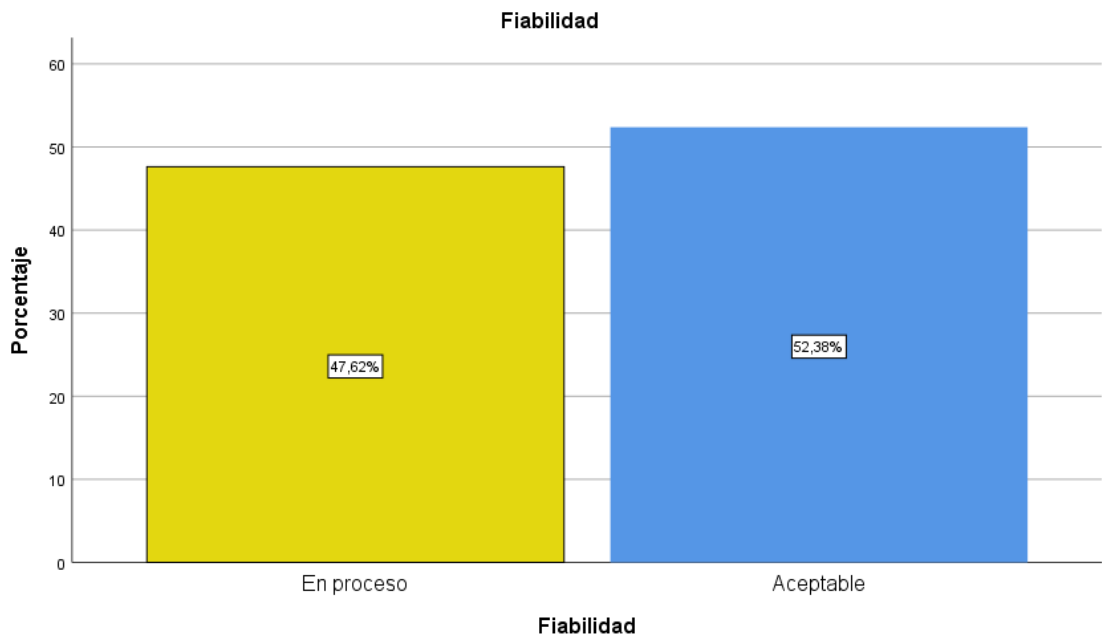
Dimensión de fiabilidad de la satisfacción del usuario.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
En proceso	30	47,62
Aceptable	33	52,38
Total	63	100,00

Nota. Base de datos

Figura 6

Representación gráfica de la dimensión de fiabilidad



Nota. En el presente grafico se observa los resultados de la satisfacción de los usuarios según la dimensión de fiabilidad en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla, se encontró que el 52,38% (33) fueron aceptable y el 47,62% (30) está en proceso.

Resultados de la capacidad de respuesta

Tabla 7

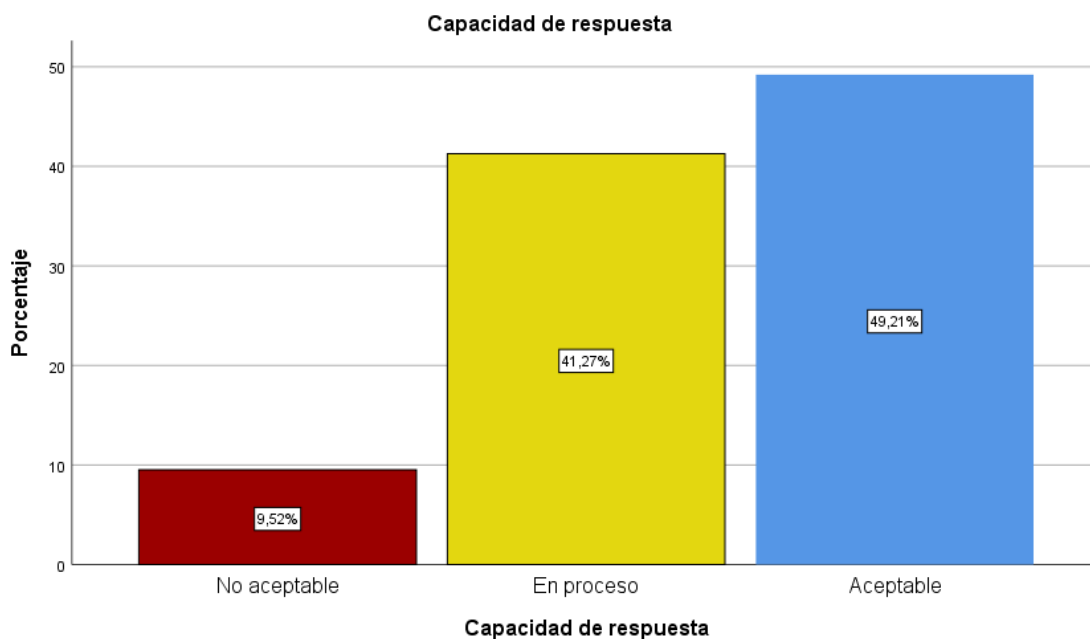
Dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción del usuario.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	6	9,52
En proceso	26	41,27
Aceptable	31	49,21
Total	63	100,00

Nota. Base de datos

Figura 7

Representación gráfica de la dimensión de capacidad de respuesta



Nota. En el gráfico actual se muestran los resultados sobre la satisfacción de los usuarios en relación con la dimensión de capacidad de respuesta de los servicios de enfermería ofrecidos en el Centro de Salud Acolla. Se halló que el 49,21% (31) de los usuarios

clasificaron la atención como aceptable, el 41,27% (26) se encuentran en proceso, y el 9,52% (6) la calificaron como no aceptable.

Resultados de la dimensión seguridad

Tabla 8

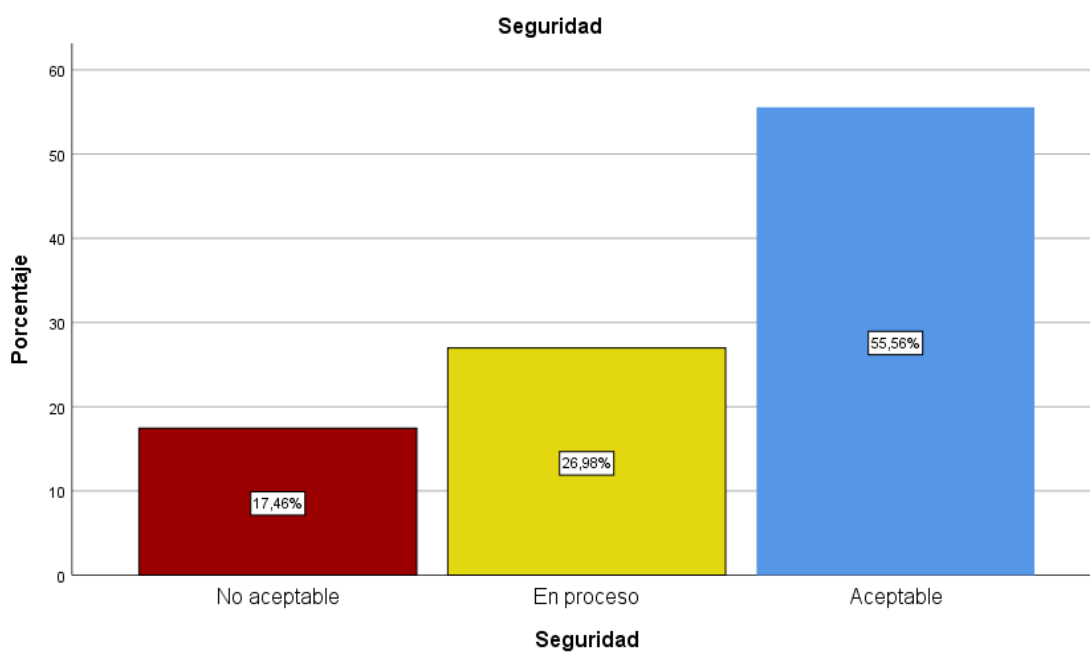
Dimensión seguridad de la satisfacción del usuario.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	11	17,5
En proceso	17	27,0
Aceptable	35	55,6
Total	63	100,0

Nota. Base de datos

Figura 8

Representación gráfica de la seguridad en los servicios



Nota. En el presente grafico se observa los resultados de la satisfacción de los usuarios según la dimensión de seguridad en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla se encontró que el 55,56% (35) fueron aceptables, el 26,98% (17) está en proceso y el 17,46% (11) se encuentra en no aceptable.

Resultados de la dimensión empatía

Tabla 9

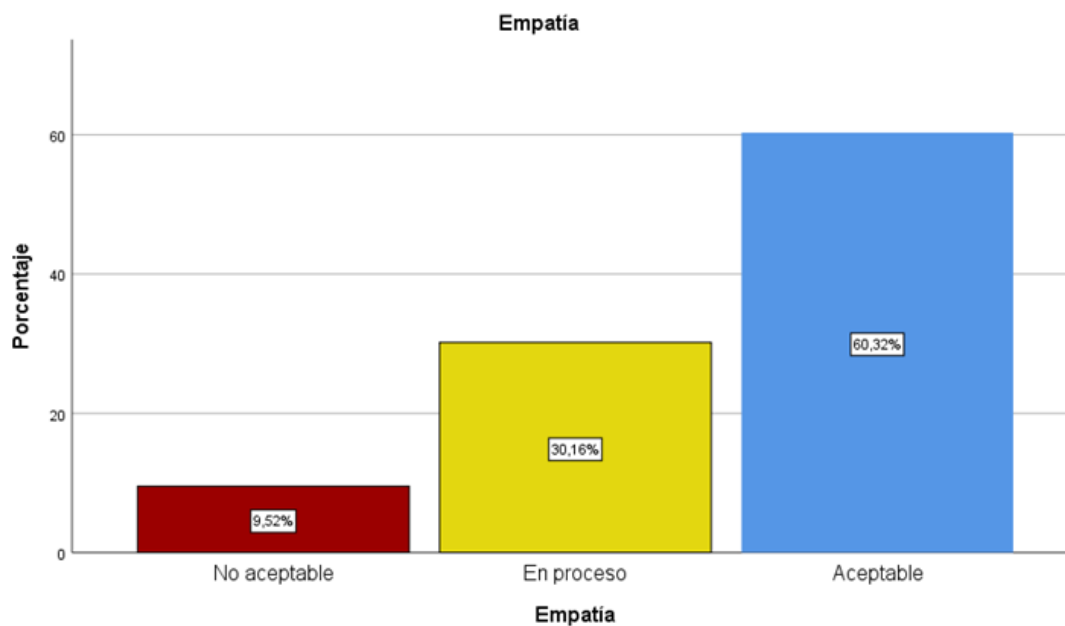
Dimensión empatía de la satisfacción del usuario.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	6	9,52
En proceso	19	30,16
Aceptable	38	60,32
Total	63	100,00

Nota. Base de datos.

Figura 9

Representación gráfica de la empatía.



Nota. En el presente grafico se observa los resultados de la satisfacción de los usuarios según la dimensión de seguridad en los servicios de enfermería proporcionados en el Centro de Salud Acolla, se encontró que el 60,32% (38) fueron aceptables, el 30,16% (19) está en proceso y el 9,52% (6) se encuentra en no aceptable.

Resultados de la dimensión aspectos tangibles

Tabla 10

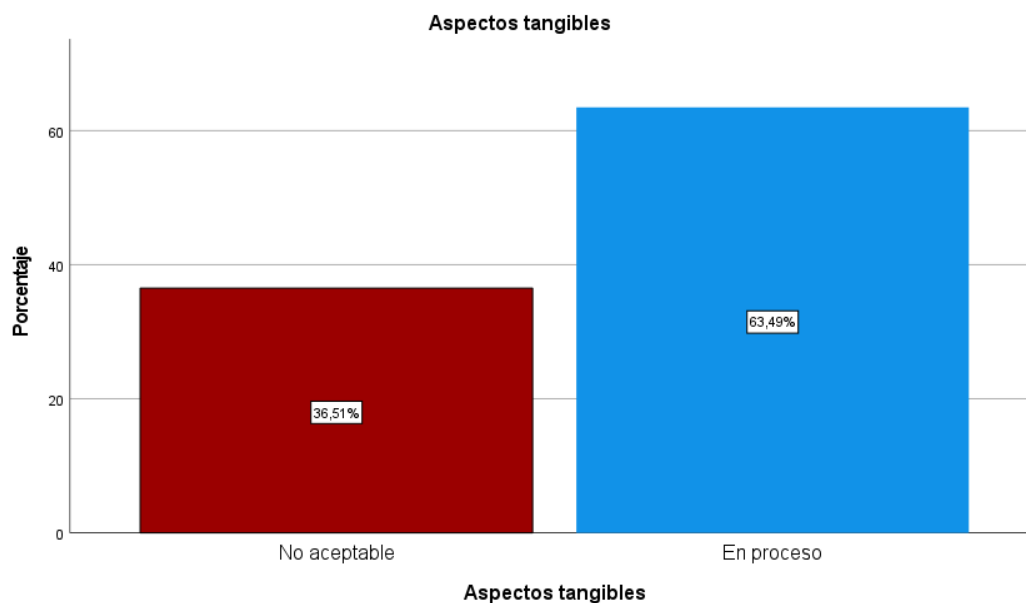
Dimensión aspectos tangibles de la satisfacción del usuario.

Variable	Frecuencia	Porcentaje
No aceptable	23	36,51
En proceso	40	63,49
Total	63	100,00

Nota. Base de datos.

Figura 10

Representación gráfica de los aspectos tangibles.



Nota. El gráfico actual muestra los resultados para la satisfacción de los usuarios, en relación con la dimensión de seguridad de servicios de enfermería ofrecidos en el Centro de Salud Acolla. Se identificó que el 63,49% (40) se encuentra en proceso, mientras que el 36,51% (23) fue clasificado como no aceptable.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de significancia estadística - hipótesis general

Tabla 11

Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario.

Recuento	Satisfacción del usuario			Total
	Aceptable	En Proceso	No aceptable	
Bueno	16	19	0	35

Calidad del Regular	0	22	0	22
cuidado Malo	0	0	6	6
Total	16	41	6	63

Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada 9,49

Grados de libertad 4

Valor calculado "Vc" de la prueba Chi Cuadrado 78,45

Nota. Puesto que $Vc > Vt$ ($78,45 > 9,49$) existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, se concluye que, la calidad del cuidado de enfermería tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Sistema de hipótesis

Hipótesis alterna (H₁):

La calidad del cuidado de enfermería tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Hipótesis nula (H₀):

La calidad del cuidado de enfermería no tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Nivel de significancia

Representa el error de tipo I, es decir, la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad es correcta

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadística de prueba

La variable aleatoria “X” sigue una distribuye de “Chi Cuadrado” con 4 grados de libertad, es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Cálculo del estadístico

Posteriormente al aplicar la formula en los datos de la tabla N° 11, se obtuvo el valor estimado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado, siendo la siguiente:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 78,45$$

Toma de decisión estadística

Dado que el valor calculado (Vc) es mayor que el valor tabular (Vt) (78,45 > 9,49), se concluye que existen fundamentos para rechazar la hipótesis nula (Ho). Esto significa que el valor estimado se encuentra dentro de la zona de aceptación de la hipótesis alternativa (RR/Ho). Asimismo, se observa que el análisis demuestra una posible relación relevante para el estudio.

$$\mathbf{Sig.} = 0,000 < 0,05$$

Considerando que esta probabilidad es inferior al 5% (0,05), se confirma el rechazo de la hipótesis nula (Ho) y la aceptación de la hipótesis alternativa (Ha). Esto lleva a la conclusión de que existe una correlación significativa entre las variables.

Prueba de significancia estadística - hipótesis específica

Primera hipótesis específica

Tabla 12

Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario.

Recuento	Dimensión fiabilidad		Total	
	Aceptable	En proceso		
Calidad del cuidado	Bueno	33	2	35
	Regular	0	22	22
	Malo	0	6	6
Total		33	30	63
Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada		5,99		
Grados de libertad		2		
Valor calculado "Vc" de la prueba Chi Cuadrado		55,44		

Nota. Puesto que $Vc > Vt$ ($55,44 > 5,99$) existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, se concluye que, la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Sistema de hipótesis

Hipótesis alterna (H_1)

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Hipótesis nula (H₀)

La relación no es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Nivel de la significancia

Representa el error de tipo I, es decir, la posibilidad de descartar la hipótesis nula cuando en realidad es correcta.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadística de prueba

La variable aleatoria “X” se distribuye conforme a la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 2 grados de libertad. Es decir:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Cálculo del estadístico

Tras aplicar la fórmula en los datos de la tabla N° 12, se ha obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 55,44$$

Toma de decisión estadística

Como el valor calculado (Vc) es superior al valor tabular (Vt) (**55,44 > 5,99**), se concluye que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula. Esto indica que el

valor obtenido se encuentra en la región de aceptación de la hipótesis alternativa (RR/Ho). Asimismo, se puede presentar la probabilidad asociada con la prueba de este estudio.

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Dado que esta probabilidad es inferior al 5% (0,05), se confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Prueba de significancia estadística de la hipótesis específica

Segunda hipótesis específica:

Tabla 13

Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario.

Recuento		Dimensión capacidad de respuesta			Total
		Acceptable	En Proceso	No aceptable	
Calidad del cuidado	Bueno	31	4	0	35
	Regular	0	22	0	22
	Malo	0	0	6	6
Total		31	26	6	63
Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada		9,49			
Grados de libertad		4			

Valor calculado “Vc” de la
prueba Chi Cuadrado 110,21

Nota. Puesto que $Vc > Vt$ ($110,21 > 9,49$) existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, se concluye que, la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Sistema de hipótesis

Hipótesis alterna (H₁):

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Hipótesis nula (H₀):

La relación no es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Nivel de significancia

Indica el error tipo I, que se define como la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando en realidad esta es cierta.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadística de prueba

La variable aleatoria “X” sigue una distribución de Chi Cuadrado con 4 grados de libertad. En otras palabras:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Cálculo del estadístico

Después de aplicar la fórmula a los datos presentados en la **tabla N° 13**, se ha obtenido el valor calculado “**Vc**” para la prueba de Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 110,21$$

Toma de decisión estadística

Dado que el valor calculado (Vc) es mayor que el valor tabular (Vt) (**110,2 > 9,49**), se determina que hay evidencia suficiente para descartar la hipótesis nula. Esto implica que el valor calculado está en la región de aceptación de la hipótesis alternativa (RR/Ho). Además, es posible presentar la probabilidad asociada a este estudio.

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor al 5% (0,05), se reafirma la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Esto lleva a concluir que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de capacidad de respuesta percibida por el usuario en el Centro de Salud Acolla

Prueba de significancia estadística de la hipótesis específica

Tercera hipótesis específica:

Tabla 14

Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario

Dimensión seguridad

Recuento	En		No		Total
	Aceptable	Proceso	aceptable		
Calidad del cuidado	Bueno	35	0	0	35
	Regular	0	17	5	22
	Malo	0	0	6	6
Total		35	17	11	63

Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada

9,49

Grados de libertad

4

Valor calculado "Vc" de la prueba Chi Cuadrado

89,55

Nota. Puesto que $Vc > Vt$ (**89,55 > 9,49**) existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, se concluye que, la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Sistema de hipótesis

Hipótesis alterna (H₁):

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Hipótesis nula (H₀):

La relación no es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Nivel de significancia

Representa el error de tipo I, que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando, en realidad, esta es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadística de prueba

La variable aleatoria “X” sigue una distribución Chi Cuadrado con 4 grados de libertad, lo que implica que:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Cálculo del estadístico

Luego de aplicar la fórmula en los datos de la **tabla N° 18**, se ha obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 89,55$$

Toma de decisión estadística

Dado que el valor calculado (Vc) es mayor que el valor tabular (Vt) (**89,55 > 9,49**), se establece que hay evidencia suficiente para rechazar la hipótesis nula, lo que significa que el valor calculado cae dentro de la región de aceptación de la hipótesis alternativa (RR/Ho). Además, es posible presentar la probabilidad asociada a la prueba en el estudio.

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Dado que la probabilidad es inferior al 5% (0,05), se ratifica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. De este modo, se concluye que

existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de seguridad en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Prueba de significancia estadística - hipótesis específica

Cuarta hipótesis específica

Tabla 15

Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario

Recuento		Dimensión empatía		Total
		En proceso	No aceptable	
Calidad del cuidado	Bueno	35	0	35
	Regular	5	17	22
	Malo	0	6	6
Total		40	23	63
Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada		5,99		
Grados de libertad		2		
Valor calculado "Vc" de la prueba Chi Cuadrado		46,3		

Nota. Puesto que $Vc > Vt$ ($46,3 > 5,99$) existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, se concluye que, la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Sistema de hipótesis

Hipótesis alterna (H₁)

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Hipótesis nula (H₀):

La relación no es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Nivel de significancia

Representa el error de tipo I, que se define como la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando, de hecho, es verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadística de prueba

La variable aleatoria “X” se distribuye de acuerdo con la variable aleatoria “Chi Cuadrado” con 2 grados de libertad, significa que:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Cálculo del estadístico

Luego de aplicar la fórmula en los datos de la **tabla N° 15**, se ha obtenido el valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado:

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 46,3$$

Toma de decisión estadística

Puesto que $V_c > V_t$ ($46,3 > 5,99$) decimos que se ha encontrado evidencia para rechazar la hipótesis nula; es decir el valor calculado se ubica en la región de aceptación de la Hipótesis alterna. (RR/H_0). Asimismo, podemos mostrar para la prueba la probabilidad asociada al estudio:

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Puesto que esta probabilidad es menor que 5% (0,05) se confirma en rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Concluyo la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Prueba de significancia estadística de la hipótesis específica

Quinto hipótesis específica:

Tabla 16

Relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario.

Recuento	Dimensión aspectos tangibles			Total	
	En	No			
	Aceptable	Proceso	aceptable		
Bueno	35	0	0	35	
Calidad del cuidado	Regular	3	19	0	22
	Malo	0	0	6	6
Total		38	19	6	63

Valor Tabulado (Vt) de la Chi Cuadrada	9,49
Grados de libertad	4
Valor calculado “Vc” de la prueba Chi Cuadrado	113,1

Nota. Puesto que $Vc > Vt$ (**113,1 > 9,49**) existe evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Es decir, se concluye que, la relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspecto tangible del usuario en el Centro de Salud Acolla.

Sistema de hipótesis

Hipótesis alterna (H₁)

La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión aspecto tangible del usuario en el C.S de Acolla.

Hipótesis nula (H₀)

La relación no es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión aspecto tangible del usuario en el C.S de Acolla.

Nivel de significancia

Representa el error de tipo I, que es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula cuando esta es, de hecho, verdadera.

$$\alpha = 0,05 = 5\%$$

Estadística de prueba

La variable aleatoria “X” se distribuye conforme a la distribución Chi Cuadrado con 4 grados de libertad, lo que significa:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Cálculo del estadístico

Luego de aplicar la fórmula utilizando los datos presentados en la **tabla N° 16**, se ha obtenido el valor calculado “Vc” para la prueba Chi Cuadrado.

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} = 113,1$$

Toma de decisión estadística

Puesto que el valor calculado (Vc) es mayor que el valor tabular (Vt) (**46,3 > 9,49**), se concluye que existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. Esto significa que el valor calculado está en la región de aceptación de la hipótesis alternativa (RR/Ho). Además, se puede presentar la probabilidad asociada a la prueba realizada.

$$Sig. = 0,000 < 0,05$$

Como esta probabilidad es inferior al 5% (0,05), se confirma el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Se concluye que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de los aspectos tangibles en la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.

IV. DISCUSIÓN

El cuidado de enfermería en el ámbito de la salud es fundamental y se reconoce como un factor clave en la calidad del servicio brindado a los pacientes. En un escenario en el que las expectativas de los pacientes respecto a los servicios sanitarios continúan en aumento, la valoración de la calidad de los cuidados proporcionados por los enfermeros se ha convertido en un aspecto crucial para garantizar la satisfacción del paciente y mejorar los resultados. Este enfoque en la satisfacción del usuario está alineado con las tendencias globales que buscan humanizar la atención médica, asegurando que el paciente se sienta valorado, respetado y bien atendido. En este contexto, los hallazgos de esta investigación indican que el valor de $V_c > V_t$ ($78,45 > 9,49$), lo que señala la existencia de una correlación significativa entre la calidad del cuidado de los enfermeros y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla. Estos resultados coinciden con los antecedentes revisados, que destacan que la calidad percibida en los servicios de enfermería impacta directamente en la satisfacción de los pacientes.

En relación con esto, Arcentales et al. (4), en su análisis sobre la satisfacción de pacientes quirúrgicos, concluyeron que un trato humano y la atención personalizada son determinantes para lograr una percepción positiva. Este hallazgo guarda relación con la dimensión de empatía evaluada en esta investigación, donde el 60,32% de los usuarios calificaron este aspecto como aceptable. Ambos estudios enfatizan que la humanización del cuidado y la atención a las necesidades individuales son fundamentales para mejorar la satisfacción del paciente.

Asimismo, Ochoa et al. (5) identificaron que la rapidez en la atención y el trato humano influyen significativamente en la satisfacción del usuario. De manera similar, en esta investigación, la dimensión de capacidad de respuesta (49,21% calificada como aceptable) demostró ser crucial para los usuarios del Centro de Salud Acolla. Esto refuerza la idea de que la eficacia en la atención y la disposición del personal son aspectos esenciales para mejorar la percepción del cuidado.

Por otro lado, Camizan et al. (6) encontraron que las deficiencias en las dimensiones técnico-científicas y en la relación interpersonal generan insatisfacción en los usuarios. En este trabajo, la dimensión técnico-científica fue percibida como regular por el 58,73% de los usuarios, lo que indica una necesidad de mejora. Este resultado coincide con los hallazgos de Camizan et al., quienes sugieren reforzar las competencias técnicas para mejorar la experiencia del paciente.

De igual forma, Ramírez et al. (7) concluyeron que la accesibilidad y la claridad en la información son factores clave para la satisfacción del paciente. En el Centro de Salud Acolla, la dimensión de fiabilidad (52,38% aceptable) y la capacidad de respuesta reflejan una correlación con estos aspectos, confirmando que la transparencia y el compromiso son esenciales para garantizar la confianza del usuario.

Finalmente, Huamán (8) destacó que la gestión del cuidado y la calidad en la atención tienen un impacto directo en la percepción de los adultos mayores. En este estudio, la dimensión de seguridad fue calificada como aceptable por el 55,6% de los encuestados, lo que subraya la importancia de garantizar un entorno seguro y confiable, especialmente para poblaciones vulnerables.

En síntesis, los hallazgos de este estudio y los antecedentes revisados apuntan a una conclusión común: la calidad del cuidado de la enfermería depende de una combinación de competencias técnicas, trato humano y una atención personalizada. La capacitación continua de los profesionales de la salud, la mejora de las competencias técnicas y la implementación de prácticas que promuevan la empatía, la rapidez en la atención y la seguridad del paciente son esenciales para mejorar la experiencia del usuario. Estos factores, en conjunto, contribuyen significativamente a la satisfacción del paciente, lo que a su vez impacta de manera positiva en los resultados del sistema de salud.

V. CONCLUSIONES

Se estableció una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Acolla, lo que confirma que un cuidado adecuado se relaciona con la percepción positiva de los pacientes respecto a los servicios recibidos.

Se evidenció que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado y la fiabilidad percibida por los usuarios, lo que destaca la importancia de un desempeño profesional constante y confiable en el cuidado de enfermería.

La capacidad de respuesta del personal de enfermería, que incluye la disposición para atender y satisfacer las solicitudes de los pacientes de manera oportuna, demostró estar significativamente relacionada con la percepción de la calidad del cuidado brindado.

La seguridad en la atención, basada en la confianza y el conocimiento técnico del personal, se relaciona con la satisfacción de los usuarios, estableciendo una relación significativa entre ambas variables.

La empatía, entendida como la capacidad de los enfermeros para comprender las necesidades individuales de los pacientes y priorizar sus intereses, mostró una relación significativa con la satisfacción del usuario.

Los elementos tangibles, como la apariencia del personal y la calidad de los materiales utilizados, también presentaron una relación significativa con la calidad del cuidado percibido y la satisfacción de los usuarios.

VI. RECOMENDACIONES

A los directivos de las instituciones prestadoras de salud: Garantizar que cada servicio esté equipado con los materiales y mobiliario adecuados a las necesidades para la atención a la población, y reorganizar los espacios para separar claramente a los pacientes según su nivel de urgencia, minimizando cruces innecesarios y garantizando una atención más eficiente y ordenada.

Desarrollar programas de capacitación continua para el personal de enfermería: Estos programas debe estar enfocados en técnicas modernas de atención al paciente y buenas prácticas de cuidado.

Implementar los consultorios adecuados: Asegurar que los profesionales cuenten con los recursos necesarios para brindar una atención confiable y oportuna.

Mejorar las salas de espera, consultorios y espacios comunes para ofrecer mayor comodidad a los usuarios.

Mejorar la consistencia y precisión del cuidado brindado: Garantizar que el equipo de enfermería pueda responder eficazmente a las necesidades de los usuarios. Implementar guías y protocolos claros que refuercen la responsabilidad y profesionalismo en cada interacción con el usuario.

Aumentar la habilidad del grupo de profesionales de salud para atender los requerimientos de los pacientes: Esto contribuirá a mejorar la eficiencia en la atención y reducir los tiempos de espera.

Fomentar competencias de comunicación y empatía en el personal de enfermería: Es crucial que el personal comprenda mejor las necesidades emocionales de los usuarios.

Programas de sensibilización y desarrollo de habilidades interpersonales pueden mejorar la relación enfermera-paciente, aumentando así la satisfacción general de los usuarios.

VII. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Tipo de archivo en línea]. OMS 11 de agosto del 2020 [Consultado el 02 de junio de 2024]; Disponible en : <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Cordova C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022. [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63825/TESIS%20-%20CORDOVA%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Tipo de archivo en línea]. OMS 22 de julio del 2021 [Consultado el 02 de junio de 2024]. Disponible en : https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
4. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. [Internet]. Venezolanos Farmacología y Terapéutica de 2021; 40(3), 212-221. [Consultado el 12 de junio de 2024] Disponible en: <https://zenodo.org/records/5035696>
5. Ochoa E, Ruiz B. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023. [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. San Juan: Universidad Científica del Perú; 2023. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2518/ELIZABETH%20OCHO>

A%20GARC%c3%8dA%20Y%20DEYSI%20BREMILDA%20RUIZ%20ENRIQUEZ%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

6. Camizan A, Vásquez E. Calidad del cuidado enfermero y satisfacción del usuario en servicio de hemodiálisis en una Clínica de Chiclayo, 2021. [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11213/Camizan%20Mendoza%20Anahi%20%26%20Vasquez%20Salazar%20Evelin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Ramírez K, Urure I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en pacientes postoperados del servicio de cirugía del hospital Santa María Del Socorro, Ica 2021. Rev. enferm. vanguard. [Internet]. 2023; 11(2):66-78. [Consultado el 12 de junio de 2024] Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/534/815>
8. Huamán S. Gestión del cuidado y calidad de atención de enfermería en el Servicio De Adulto Mayor del Centro de Salud La Libertad, Huancayo 2022. [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. Huancayo: Universidad Continental; 2023. Disponible en : <https://hdl.handle.net/20.500.12394/13349>
9. Raile M. Modelo y teorías de enfermería [Internet]. España: Elsevier; 2022 [Consultado 2024 jun 12]. Disponible en: <https://www.berri.es/pdf/MODELOS%20Y%20TEORIAS%20EN%20ENFERMERIA/9788413822990>

10. Amarigo E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario de un centro de salud de Iquitos, 2023. [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/10301/T061_48537433_T.pdf?sequence=11&isAllowed=y
11. Torres D, Solano B, Saraguro D. Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del área de materno infantil. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar* [Internet] 2024; 8(1):5678-5696. [Consultado el 12 de junio de 2024. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>
12. Cochachin N. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital público, Lima-2024. [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2033/TRABAJO%20ACADEMICO-COCHACHIN%20ALIAGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Nique O, Canales C, Pérez J, Mejía D, Chávez J. Entre pasillos y cuidados. Aspectos más valorados en la atención de enfermería de un hospital. [Internet]. Quito: Religacion Press; 2024 [Consultado 2024 dic 27]. Disponible en : https://www.google.com.pe/books/edition/Entre_pasillos_y_cuidados_Aspectos_m%C3%A1s_valorados_en_la_atenci%C3%B3n_de_enfermer%C3%ADa_de_un_hospital/Entre_pasillos_y_cuidados_Aspectos_m%C3%A1s_valorados_en_la_atenci%C3%B3n_de_enfermer%C3%ADa_de_un_hospital?hl=es&gbpv=1&dq=SATISFACCION+DEL+USUARIO+en+enfermeria+LIBRO+2023&pg=PA5&printsec=frontcover
14. Escalera R, García P, Martín S, Medina C. Satisfacción de los usuarios de CMA. *Cirugía Andaluza* [Internet]. 2023; 34(2):169-175. [Consultado el 12 de junio de

2024. Disponible en:
https://www.asacirujanos.com/documents/revista/pdf/2023/Cir_Andal_vol34_n2_12.pdf
15. Verastegui S. Calidad de atención del profesional de enfermería y satisfacción del cuidador primario en una clínica pediátrica, Los Olivos, 2023 [Tesis para optar el grado de licenciado para enfermería]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2022. Disponible:
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/35091/Verastegui%20Legua%2c%20Sandra%20Lucero.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. León C. Validación de instrumento para medir calidad percibida de los servicios de enfermería en el contexto hospitalario. Rev. Cubana Enfermer. [Internet]. 2023; 39(30):1-16. [Consultado el 12 de junio de 2024. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192023000100040&lng=es&nrm=iso
17. Ministerio de Salud. “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Archivo en PDF]. Minsa, 11 de julio de 2011. [Consultado el 23 de enero de 2025]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
18. Arias J. Diseño y metodología de investigación [Internet]. Arequipa: Enfoques Consulting Eirl; 2021 [Consultado 2024 jun 12]. Disponible en:
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
19. Hernández R, Fernández C, Bautista P. Metodología de la investigación. [Internet]. México: McGRAW-HILL Education; 2014 [Consultado 2025 en 22]. Disponible en:

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

20. Carrasco, S. Metodología de la investigación científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar un proyecto de investigación. [Internet]. Lima: Ed. San Marcos; 2005 [Consultado 2025 en 22]. Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_a_Carrasco_Diaz_1_
21. Albornoz E, Guzman M, Sidel K, Chuga J, González J, Herrera J, et al. Metodología de investigación aplicada de las ciencias de salud y educación. [Internet]. Quito: Mawil Publicaciones; 2023 [Consultado 2024 jun 12]. Disponible en: https://mawil.us/wp-content/plugins/pdfjs-viewer-shortcode/pdfjs/web/viewer.php?file=https://mawil.us/wp-content/uploads/2023/08/metodologia.pdf&attachment_id=10042&dButton=true&pButton=true&oButton=false&sButton=true#zoom=auto&pagemode=none&_wpnonce=4859bfb171
22. Gregorio N. Metodología de la investigación para anteproyectos [Internet]. Santiago de los Caballeros: Universidad Abierta para Adultos; 2023 [Consultado 2024 jun 12]. Disponible en : <https://elibro.net/es/ereader/bibliounaat/229656?page=149>
23. Perez L, Perez R, Seca M. Metodología de la investigación científica [Internet]. Ituzaingó: Editorial Maipue; 2020 [Consultado 2024 Jun 12]. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/bibliounaat/138497?page=235>

24. Medina, M. Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación, técnicas e instrumentos de investigación. [Internet]. Perú: Ed. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C; 2023 [Consultado 2025 en 22]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
25. Quispe A, Calla C, Yangali J, Rodriguez J, Pumacayo I. Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL. [Internet]. Colombia: Ed.Eidec: 2019 [Consultado 2025 en 22]. Disponible en: <https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9trica-aplicada.pdf>

ANEXO

Matriz de consistencia

Título: Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla – 2024

Autoras: Evelyn Yurly Sovero Baldeón, Noemy Carla Tumialan Romero

Asesora: Mg, Yoselyn Erika Canchari Fierro

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?</p> <p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>Objetivo específico</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La calidad del cuidado de enfermería tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de fiabilidad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>La relación es significativa</p>	<p>Calidad del cuidado</p>	<p>Componente Interpersonal o Humana</p> <p>Componente Científico - Técnico</p> <p>Componente del entorno</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Métodos: Científico</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Diseño: No experimental, transversal y correlacional.</p> <p>Población</p> <p style="text-align: center;">La población fue 75 usuarios adultos que acuden al Centro de Salud Acolla para ser atendidos por el personal de enfermería</p>

<p>Capacidad de respuesta del usuario en el Centro de Salud Acolla?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla?</p>	<p>del usuario en el Centro de Salud Acolla</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p>	<p>entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de Seguridad de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de empatía de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>La relación es significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la dimensión de aspectos tangibles de satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla.</p>	<p>Satisfacción del paciente</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Muestra: La muestra fue de 63 usuarios que acuden para ser atendidos por el personal de enfermería en el Centro de Salud Acolla.</p> <p>Técnica e instrumentos de recolección de datos: La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.</p>
---	---	--	----------------------------------	---	---

Instrumento

Cuestionario calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del usuario

Estimado usuario (a), lea cuidadosamente y responda con sinceridad a cada una de los ítems que se le pregunta; estamos interesados en conocer la calidad de cuidado que brinda el personal de enfermería y su opinión respecto a la atención que recibe. Sus respuestas son totalmente confidenciales, no hay respuestas malas o buenas.

Agradecemos su participación.

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems.
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con un aspa (X) la alternativa de respuesta seleccionada.
- De no comprender alguno de los ítems consulta lo con la investigadora.
- Tenga en cuenta que el mínimo puntaje es 1 y el máximo 5 así como se muestra en el siguiente cuadro.

Datos generales del encuestado

Condición de usuario: Usuario () Acompañante ()

Edad:

Sexo:

Femenino () Masculino ()

Grado de instrucción:

Ninguno () Primaria () Secundaria () Superior () No sabe ()

Tipo de seguro por la cual se atiende

a) SIS b) Particular c) SOAT

Totalm ente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalment e de acuerdo
--	--------------------------	--	-----------------------	-----------------------------------

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

Variable 1: Calidad del cuidado de enfermería

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

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

Variable 2: Satisfacción del usuario

Pregunta Fiabilidad		1	2	3	4	5
1	En el centro de salud se provee el servicio prometido					
2	A la enfermera le interesa solucionar los problemas de los usuarios					
3	El enfermero desempeña su servicio correctamente					
4	El enfermero ofrece el servicio en el tiempo prometido					
5	El enfermero se preocupa por no cometer errores					
Capacidad de respuesta						
6	La enfermera informa al cliente acerca de los servicios que se ofrecen en el centro de salud					
7	La enfermera intenta ofrecer su servicio de forma rápida y precisa					
8	La enfermera se encuentra a disposición de los usuarios					
9	La enfermera se encuentra preparada para responder los cuestionamientos de los usuarios					
10	La enfermera cuenta con conocimiento para realizar los procedimientos que se requieren en su servicio					
Seguridad						
11	La enfermera inspira confianza al usuario					
12	Se siente seguro con el servicio ofrecido en el centro de salud					

13	Las enfermeras son amables						
14	Las enfermeras son corteses						
15	Las enfermeras se encuentran dispuestas a responder las dudas de los usuarios						
Empatía							
16	La enfermera busca brindar una atención individualizada al usuario						
17	La enfermera trata a los usuarios de forma comprensiva						
18	La enfermera antepone los intereses del usuario, respecto a cualquier otro						
19	La enfermera busca comprender las necesidades del cliente						
20	La enfermera cumple con el horario de atención						
Aspectos tangibles							
21	Se cuenta con equipos modernos en el centro de salud						
22	El centro de salud cuenta con instalaciones físicas de alta calidad						
23	Las enfermeras cuentan con una apariencia pulcra						
24	El centro de salud cuenta con equipos con alta tecnología						
25	El centro de salud cuenta con equipamiento nuevo						

Operacionalización de variables.


Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Valor final
VI/VI: Calidad de cuidado	La calidad de cuidado se entiende como una respuesta diversa y coherente con las necesidades y expectativas de los usuarios de los servicios de salud, teniendo en cuenta los recursos físicos y personales disponibles y el nivel de desarrollo científico actual, con el objetivo de alcanzar el mayor nivel posible de desarrollo sanitario, servicios médicos, satisfacción tanto de los usuarios del servicio como del personal de salud. (9)	Es el grado de cumplimiento de las intervenciones de enfermería según los criterios de abordaje, explicación y facilitación, comodidad, anticipación, mantenimiento de una relación de confianza, seguimiento y supervisión	Componente Interpersonal o Humana	Amabilidad Cordialidad Respeto	1-5	Calidad de cuidado en enfermería	Escala de medición por dimensión <ul style="list-style-type: none"> • Malo=5-11 • Regular=12-18 • Bueno=19-25 Escala de medición final de la variable <ul style="list-style-type: none"> • Malo=15-35 • Regular=36=56 • Bueno=57-77
			Componente Científico – Técnico	Efectividad Eficiencia Seguridad	6-10		
			Componente del entorno	Comodidad Ambientación Orden	11-15		

V2/V Satisfacción del paciente	La satisfacción del usuario se define como el ajuste entre sus expectativas y percepciones sobre la atención, reflejando su evaluación cognitiva y emocional del paciente en función de sus experiencias previas. (10)	Es el grado de cumplimiento de las intervenciones de enfermería depende de aspectos del cuidado.	Fiabilidad	Interés Desempeño Cometer errores	1-5	Satisfacción del paciente	Escala de medición por dimensión <ul style="list-style-type: none"> • Malo: 5-11 • Regula: 12-18 • Bueno: 19-25 Escala de medición final de la variable <ul style="list-style-type: none"> • No aceptable: 25-58 • En proceso: 59-92 • Aceptable: 93-126
			Capacidad de respuesta	Informar al cliente Disposición Respuesta de solicitudes	6-10		
			Seguridad	Confianza Conocimiento Cortesía	15		
			Empatía	Atención individualizada Anteponer intereses Comprensión de necesidades	16-20		
			Aspectos tangibles	Equipos modernos Apariencia pulcra Materiales visuales	21-25		

Base de datos de la muestra real del estudio

N	Condición	Edad	Sexo	Grado de instrucción	Tipo de segu	Item_A1	Item_A2	Item_A3	Item_A4	Item_A5	Item_A6	Item_A7	Item_A8	Item_A9	Item_A10	Item_A11	Item_A12	Item_A13	Item_A14	Item_A15	Res
1	Usuario	23	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	3	3	
2	Usuario	35	Masculino	Superior	Particular	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
3	Acompañante	36	Femenino	Superior	Particular	2	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	4	
4	Acompañante	29	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	
5	Acompañante	30	Masculino	Secundaria	Particular	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	
6	Acompañante	76	Masculino	Primaria	SIS	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	Usuario	20	Femenino	Superior	SIS	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	3	
8	Usuario	50	Femenino	Superior	SIS	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	Usuario	72	Femenino	Primaria	Particular	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3
10	Usuario	37	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	Usuario	68	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	Usuario	28	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	Usuario	64	Masculino	Secundaria	SIS	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
14	Usuario	85	Masculino	Primaria	SIS	2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
15	Acompañante	37	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	Acompañante	50	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Usuario	65	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	Usuario	28	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4
19	Usuario	24	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Usuario	35	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	Usuario	22	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
22	Usuario	39	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
23	Usuario	30	Femenino	Secundaria	SIS	2	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	Usuario	55	Femenino	Secundaria	SIS	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
25	Acompañante	18	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Usuario	71	Masculino	Primaria	SIS	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Acompañante	32	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	Acompañante	26	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Usuario	20	Masculino	Superior	SIS	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5
30	Usuario	29	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
31	Usuario	36	Femenino	Secundaria	SIS	3	3	2	3	2	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3
32	Usuario	66	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Usuario	31	Femenino	Secundaria	SIS	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
34	Usuario	56	Masculino	Primaria	SIS	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	Usuario	30	Masculino	Secundaria	SIS	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
36	Usuario	29	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Usuario	18	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
38	Usuario	26	Femenino	Superior	SIS	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Carta de aprobación del comité de ética

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	REGLAMENTO DEL COMITÉ DE ÉTICA DE LA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD VERSIÓN 01 VIGENCIA 11 de junio de 2024 PÁGINA 1 DE 13
---	---	---	---

CARTA N°005-CE-FCS-2024

Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Asunto: APROBADO/APROBADO CON OBSERVACIONES/DESAPROBADO como dictamen final del Comité de Ética del Proyecto de Investigación intitulado: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla - 2024"

Estimado(a) Dr./Dra./Sr./Sra.

- Bach. Evelyn Yurly Sovero Baldeón
- Bach. Noemy Carla Tumialan Romero


Informarle que, tras una revisión detallada y exhaustiva, el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma ha **APROBADO** su proyecto de investigación titulado "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO DE SALUD ACOLLA - 2024".

En base al resultado de la Rúbrica de Evaluación del Comité de Ética (CI). Le recordamos que la aprobación ética es válida por un año a partir de la fecha de esta carta. Si su investigación se prolonga más allá de este periodo, deberá solicitar una renovación de la aprobación ética.


Sin otro particular, agradecemos su compromiso con la investigación ética.

Tarma: 20, de junio, 2024.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
COMITÉ DE ÉTICA - FCS
PRESIDENTE
Dr. Andy Paul Espinosa Martínez
PRESIDENTE

Firma, Nombres y apellidos
Presidente del Comité de Ética - FCS
y/o Encargado (De ser el caso)


UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
SECRETARIA
Dra. Melva Espinoza Egoevil
SECRETARIA

Firma, Nombres y apellidos
Secretaria(o) del Comité de Ética - FCS
y/o Encargado (De ser el caso)

Resolución de autorización del proyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 035-2024-UNAAT

Tarma, 24 de junio de 2024

VISTO:

La solicitud de los bachilleres Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla, el Informe N°001-2024-UNAAT/FCS/EPE/DA-YECF de fecha 17 de junio de 2024 y el Informe N°003-2024-UNAAT/PCI-APEM de fecha 24 de junio de 2024, del presidente del Comité de Ética de la FCS y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconfirma la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Angel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Eli Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0357-2023-UNAAT, de fecha 14 de diciembre de 2023 se designa a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz, como Coordinadora de la Facultad de ciencias de la Salud;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0269-2023-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2023 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir resoluciones enmarcadas en los objetivos del Plan de Trabajo aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0253-2023-UNAAT;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0113-2024-UNAAT de fecha 12 de abril de 2024 se designa al docente ordinario en la categoría Principal; Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT de fecha 18 de setiembre de 2023, se aprueban las líneas de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 035-2024-UNAAT

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0343-2023-UNAAT de fecha 06 de diciembre de 2023, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0050-2024-UNAAT de fecha 28 de febrero de 2024, se ratifica la línea de Investigación de la Escuela Profesional de Enfermería denominada Gestión en Enfermería, aprobada por la Vicepresidencia de Investigación; la misma que se incorpora a las líneas de investigación de la EPE ratificadas con Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 027-2024-UNAAT de fecha 19 de mayo de 2024, se **INSCRIBE** el Proyecto de Tesis intitulado "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla**" presentado por las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla;

Que, visto lo establecido en los artículos 52, 53, 55 y 56 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la formulación y aprobación del Proyecto de Tesis para obtener el título profesional; y contando con el Informe N°003-2024-UNAAT/PCI-APEM de fecha 24 de junio de 2024 del presidente del Comité de Ética de la FCS, a través del cual adjunta la Carta N°005-CE-FCS-2024 que **APRUEBA** el Proyecto de Investigación "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla**", y;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **APROBAR** el Proyecto de Tesis "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla**" presentado por las bachilleres Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla y **AUTORIZAR** su ejecución.

ARTÍCULO TERCERO. - **NOTIFICAR** la presente resolución a la Alta Dirección, a los bachilleres, al asesor designado, y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.


Dra. Miriam Zulema Espinosa Veltz
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD


Dra. Galia Marvel Masayari Cervantes
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Galería fotográfica



Resolución de designación de asesor



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 015-2024-UNAAT

Tarma, 04 de marzo de 2024

VISTO:

El Oficio N° 0016-2024-UNAAT/CO-VPIInv, fecha 15 de febrero de 2024 de la Vicepresidencia de Investigación, Oficio N° 039-2024-UNAAT/P-C-FCS, de fecha 13 de febrero de 2024, de la Coordinación de Facultad de Ciencias de la Salud, el Informe N°004-2023-UNAAT/FCS/UI-APEM de fecha 15 de diciembre de 2023, del Responsable de la Unidad de Investigación y la solicitud de las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla;

CONSIDERANDO:



Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;



Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconfirma la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Angel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Elí Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0357-2023-UNAAT, de fecha 14 de diciembre de 2023 se designa a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz, como Coordinadora de la Facultad de ciencias de la Salud;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0186-2023-UNAAT de fecha 24 de julio de 2023 se designa a la Dra. Galía Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0269-2023-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2023 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir resoluciones enmarcadas en los objetivos del Plan de Trabajo aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0253-2023-UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT de fecha 18 de setiembre



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 015-2024-UNAAT
de 2023, se aprueban las líneas de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0343-2023-UNAAT de fecha 06 de diciembre de 2023, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0050-2024-UNAAT de fecha 28 de febrero de 2024, se ratifica la línea de Investigación de la Escuela Profesional de Enfermería denominada Gestión en Enfermería, aprobada por la Vicepresidencia de Investigación; la misma que se incorpora a las líneas de investigación de la EPE ratificadas con Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT;

Que, visto lo establecido en los artículos 49, 50 y 51 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la formulación y aprobación del Proyecto de Tesis para obtener el título profesional y lo determinado en los artículos 114, 115 y 116 del mismo reglamento respecto a los asesores; y contando con el Visto Bueno de la Vicepresidencia de Investigación de la UNAAT;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **INSCRIBIR** el Proyecto de Tesis intitulado "**Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia del HRDCQ Daniel Alcides Carrión- Huancayo**" presentado por las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla.

ARTÍCULO SEGUNDO. - **DESIGNAR ASESOR** del Proyecto de Tesis de las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla a la **Mg. Yoselyn Erika Canchari Fierro** en concordancia con el dominio de la línea de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTÍCULO TERCERO. - **NOTIFICAR** la presente resolución a los estudiantes, al asesor designado, y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

Dra. Miriam Zulema Espinoza Veliz
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de aprobación de proyecto de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 027-2024-UNAAT

Tarma, 19 de mayo de 2024

VISTO:

El Informe N°012-2024- UNAAT/FCS/UI-APEM de fecha 19 de mayo de 2024, del responsable de la Unidad de Investigación y la solicitud de las egresadas Severo Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemy Carla;



CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;



Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconforma la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Angel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Elí Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0357-2023-UNAAT, de fecha 14 de diciembre de 2023 se designa a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz, como Coordinadora de la Facultad de ciencias de la Salud;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0269-2023-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2023 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir resoluciones enmarcadas en los objetivos del Plan de Trabajo aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0253-2023-UNAAT;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0113-2024-UNAAT de fecha 12 de abril de 2024 se designa al docente ordinario en la categoría Principal; Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT de fecha 18 de setiembre de 2023, se aprueban las líneas de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 027-2024-UNAAT

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0343-2023-UNAAT de fecha 06 de diciembre de 2023, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0050-2024-UNAAT de fecha 28 de febrero de 2024, se ratifica la línea de Investigación de la Escuela Profesional de Enfermería denominada Gestión en Enfermería, aprobada por la Vicepresidencia de Investigación; la misma que se incorpora a las líneas de investigación de la EPE ratificadas con Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT;

Que, visto lo establecido en los artículos 49, 50 y 51 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la formulación y aprobación del Proyecto de Tesis para obtener el título profesional y lo determinado en los artículos 114, 115 y 116 del mismo reglamento respecto a los asesores; y contando con el Visto Bueno de la Vicepresidencia de Investigación de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 015-2024-UNAAT de fecha 04 de marzo de 2024, **INSCRIBE** el Proyecto de Tesis intitulado "**Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia del HRDCQ Daniel Alcides Carrión-Huancayo**" presentado por las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemy Carla;

Que, mediante Informe N°012-2024-UNAAT/FCS/UI-APEM de fecha 19 de mayo de 2024, el Responsable de la Unidad de Investigación emite opinión favorable a la solicitud de cambio de título del proyecto de investigación presentada por Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemy Carla egresadas de la escuela profesional de enfermería la solicitud de las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemy Carla y;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – MODIFICAR la nominación del Proyecto de Tesis intitulado "**Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia del HRDCQ Daniel Alcides Carrión-Huancayo**" presentado por las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemy Carla.

ARTÍCULO SEGUNDO. –INSCRIBIR el Proyecto de Tesis intitulado "**Calidad del cuidado de Enfermería y Satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla - 2024**" presentado por las egresadas Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemy Carla

ARTÍCULO TERCERO. NOTIFICAR a la Alta Dirección a los estudiantes, al asesor designado y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

Dra. Miriam Zuleta Espinosa Veltz
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de designación de jurados



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 094-2024-UNAAT

Tarma, 03 de diciembre de 2024

VISTO:

El Informe N° 034-2024-UNAAT/FCS/UI/APEM de fecha 03 de diciembre de 2024 del Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, en atención al expediente presentado por las Bachilleres Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 18° de la Constitución Política del Perú, en su cuarto párrafo establece que cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y las leyes;

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, mediante Resolución del Consejo Directivo N° 142-2018-SUNEDU/CD, de fecha 18 de octubre de 2018, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria resolvió otorgar la licencia institucional a la UNAAT, para ofrecer el servicio educativo superior universitario, con una vigencia de seis (06) años; la misma que fue modificada con Resolución del Consejo Directivo N° 061-2022-SUNEDU/CD, de fecha 17 de junio de 2022, en el extremo de reconocer la creación de dos (2) locales y el cambio de locación;

Que, el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, establece que, aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación constituye una Comisión Organizadora y que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación;

Que, con Resolución Viceministerial N° 008-2023-MINEDU, de fecha 11 de enero de 2023, se reconfirma la Comisión Organizadora de la UNAAT, integrada por los académicos Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez, como Presidente; Dr. Ángel Almidón Elescano como Vicepresidente Académico y Dr. David Eli Salazar Espinoza como Vicepresidente de Investigación;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0196-2024-UNAAT, de fecha 27 de junio de 2024 se amplía la designación como Coordinadora de la Facultad de Ciencias de la Salud a la Dra. Miriam Zulema Espinoza Véliz;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0113-2024-UNAAT de fecha 12 de abril de 2024 se designa al docente ordinario en la categoría Principal; Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes como Secretario Docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT de fecha 09 de agosto de 2024 se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT, la facultad de emitir acto resolutivo enmarcadas en las atribuciones de Decano de la Facultad establecidas en la Ley universitaria y el Estatuto de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT de fecha 18 de setiembre de 2023, se aprueban las líneas de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UNAAT;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0050-2024-UNAAT de fecha 28 de febrero de 2024, se ratifica la línea de Investigación de la Escuela Profesional de Enfermería denominada Gestión en Enfermería, aprobada por la Vicepresidencia de Investigación; la misma que se incorpora a las líneas de investigación de la EPE ratificadas con Resolución de Comisión Organizadora N° 0256-2023-UNAAT;





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
CREADA POR LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Resolución de Coordinación de Facultad N° 094-2024-UNAAT

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT de fecha 25 de julio de 2024, se aprueba el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT, novena versión;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 043-2024-UNAAT de fecha 26 de setiembre de 2024 se aprueba la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud;

Que, mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 036-2024-UNAAT de fecha 24 de junio de 2024, se **APRUEBA** el Proyecto de Tesis "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla**" presentado por los bachilleres Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla y se **AUTORIZA** su ejecución;

Que, visto lo establecido en los artículos 31, 32, 33, 34 y 35 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT respecto a la estructura y procedimiento del Informe de Tesis para obtener el título profesional; contexto que también se considera en el acápite 3 del artículo 4 de la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud y contando con el Informe N° 034-2024-UNAAT/FCS/UII/APEM de fecha 03 de diciembre de 2024 del Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud mediante el cual propone a los miembros de Jurado Evaluador del Informe de Tesis "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla**" presentado por los bachilleres Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla, y;

En uso de las atribuciones que se le confiere a la Coordinación de Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – **DESIGNAR** como miembros de Jurado Evaluador del Informe de Tesis "**Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla**" presentado por los bachilleres Sovero Baldeón Evelyn Yurly y Tumialan Romero Noemí Carla a los siguientes docentes ordinarios:

Dr. Cesar Raúl Castro Galarza	Presidente
Dr. William Robert Escobar Blua	Secretario
Mg. Katerine Karen Gómez Pérez	Vocal
Dr. Antony Paul Espiritu Martínez	Accesitario

ARTÍCULO SEGUNDO. – **INSTAR** a los miembros de Jurado Evaluador, cumplir con lo encomendado bajo el contexto de los artículos 34 y 35 del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT y el acápite 3 del artículo 4 de la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTÍCULO TERCERO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a la Alta Dirección, a los bachilleres, los miembros del Jurado Evaluador, al asesor designado y la Unidad de Investigación de la FCS, para su conocimiento y demás fines.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

Dra. Miryam Zylma Espinoza Veliz
COORDINADORA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA

Dra. Galia Mavel Manyari Cervantes
SECRETARIA DOCENTE DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA SALUD

Acta de sustentación de la tesis



Acta de Sustentación de Tesis N° 005-EPE-FCS-2025

En la Ciudad Universitaria, 07 de Enero del año 2025
sien las 10:16 am, en el auditorio "Datoñ Hidalgo Valverde"
de la Universidad Nacional Autónoma de Tarma,
se reunieron los miembros del jurado evaluador N° 094-2024
con fecha 03 de diciembre del 2024 designa como Jurado:
Miembro de Jurado evaluador:

Presidente: Dr. Cesar Paul Castro Galarza
Secretario: Dr. William Robert Escobar Bwa.
Vocal: Mg. Katherine Karen Gomez Perez.

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE TARMA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SECRETARÍA DE CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. Karla Méndez
Dra. Karla Méndez

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de tesis: "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acuña". Para optar el título profesional de licenciado de Enfermería, aprobado mediante la Resolución 001-2025-UNAAT-03 de Enero del 2025 donde se programa lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentados:

Bachiller en Enfermería: Sovero Baldeon Evelyn
Bachiller en Enfermería: Tumiálan Romero Noemy Carla
Asesor: Mg. Yoselyn Erika Canchari Fierro.

Concluida la exposición y subsuelto las preguntas, los miembros del Jurado evaluador procedieron con la deliberación asignando la calificación siguiente:

Escala Valorsativa: 14.5 (Bueno)



Resuelve Aprobado Por Unanimidad.

Para Constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Tarma a los 07 de Enero del 2025

[Signature]

Dr. Cesar Raul Castro Castro Galanza
Presidente Jurado de tesis

[Signature]

Dr. William Robert Esber
Secret. Jurado de tesis

[Signature]

Mg. Katherine Karen Gomez Perce
Vocal Jurado de Tesis

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE COLOMBIA
SECRETARÍA DE CIENCIAS DE LA SALUD
Dra. Galia Mangani C. SECRETARIA DOCENTE DE FACULTAD

[Signature]

Evelyn Yury, Sovero Baldeón
Bachiller de Enfermería


[Signature]

Noemy Carla Tumialan Romer
Bachiller de Enfermería

[Signature]

Dra Galia Mangani C.
Secretaria Docente de
Facultad de Ciencias de la Salud.

Constancia de similitud

	UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA	FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	GUÍA PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD	CÓDIGO: FCS-UI-GTP- 2025
				VERSIÓN: 0001
				VIGENCIA: A PARTIR DEL 07 DE ENERO DE 2025
				PÁGINA: 1 DE 1

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N°005-FCS-UI-2025



El responsable de la Unidad de Investigación, hace constar mediante la presente, que la Tesis titulada:

“Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Acolla”



Autor(es) : Bach. Evelyn Yurly, Sovero Baldeón
Bach. Noemy Carla, Tumialan Romero

Facultad : Ciencias de la Salud

Escuela profesional : Enfermería

Asesor(a) : Mg. Yoselyn Erika Canchari Fierro

Fue analizada por el software anti plagio TURNITIN INSTITUCIONAL con 101 pág.; bajo los siguientes criterios:

CRITERIOS DE SOFTWARE	DESICIÓN DE CONFIGURACIÓN DE ANÁLISIS
Excluye citas	X
Excluye Bibliografía	X
Excluye Cadenas hasta palabras.	-
Otros criterios (Especificar)	-

Luego de la evaluación el documento presenta un porcentaje de similitud de: 30%

Por lo tanto, de acuerdo con el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma y la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de Tesis en la Facultad de Ciencias de la Salud aprobada con Resolución de Coordinación de Facultad N°043 -2024-UNAAT. Se declara la presente Tesis con un Índice de Similitud APROBADO.

Observaciones: Ninguna.

En señal de conformidad y verificación firma y sella la presente constancia.

Tarma, 05 de febrero de 2025



Dr. Antony Paul Espiritu Martinez
Responsable de la Unidad de Investigación FCS-UNAAT