



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE **LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los
pacientes de un puesto de salud de Pisco, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Palomino Saire, Yakelyn (orcid.org/0000-0002-1621-1326)

ASESOR:

Dr. Segundo Waldemar Rios Rios (orcid.org/0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

Línea de responsabilidad social universitaria:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A Dios por guiarme durante mi formación y brindarme las fuerzas en los momentos difíciles.

A mi familia por brindarme su apoyo durante mi formación académica, sus buenos consejos y guiarme por el buen camino para poder concluir mi tesis

Agradecimiento

A los docentes del curso que durante la formación me brindaron los conocimientos necesarios y de gran utilidad.

A nuestro asesor por la paciencia y guiarnos durante la realización de nuestra tesis, orientarnos y darnos las pautas necesarias para poder culminar nuestra formación.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e Instrumentos	13
3.5. Procedimientos de recolección de datos	14
3.6. Método de análisis de datos:	15
3.7. Rigor Científico	15
3.8. Aspectos éticos:	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1	Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención y dimensiones	17
Tabla 2	Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del cliente y dimensiones	18
Tabla 3	Prueba de normalidad	19
Tabla 4	Prueba de Hipótesis general	20
Tabla 5	Prueba de Hipótesis específica	21
Tabla 6	Prueba de Hipótesis específica	22
Tabla 7	Prueba de Hipótesis específica bilateral.....	23

Resumen

En vista de una calidad del sistema de salud precaria y cada vez más visible, la satisfacción del paciente se vuelve una prioridad a fin de cumplir con los requerimientos que conlleven a un bienestar del individuo garantizado. Dada esta necesidad, el presente trabajo se propone conocer de qué manera el nivel de satisfacción se vincula con la calidad de atención que otorgan los profesionales del área de enfermería de un puesto de salud de Pisco durante el año 2021. Bajo este propósito, un enfoque cuantitativo fue considerado para la investigación cuyo diseño fue correlacional aplicando un corte transversal; se contó con la participación voluntaria de 72 pacientes atendidos en el puesto de salud mencionado. Aplicando dos cuestionarios, uno para cada variable, se comprueba la existencia de una relación de las variables analizadas encontrando un p-valor= 0.031 y un índice de correlación positivo medio de 0.254. Consecuentemente, se encontró una incidencia de 95.8% en la calidad de nivel bueno y 4.2% en el nivel regular; mientras que hubo un 59.7% que resultó encontrarse muy satisfecho y un 40.3% que se encontró en el nivel de satisfactorio/suficiente.

Palabras Clave: Calidad de Servicio, pacientes, puesto de salud, satisfacción de usuario.

Abstract

Given the precarious and increasingly visible quality of the health system, patient satisfaction becomes a priority in order to meet the requirements that lead to guaranteed individual wellbeing. Considering this need, the present study aims to find out how the quality of care is linked to the level of satisfaction provided by the nursing staff of a health post in Pisco during the year 2021. Under this purpose, a quantitative research work is carried out with a correlational design applying a transversal cut; in addition, 72 patients attended in the mentioned health post voluntarily participated in the study. Applying two questionnaires, one for each variable, it was evidenced that there is a relationship between the study variables, finding a $p\text{-value}=0.031$ and a mean positive correlation index of 0.254. Consequently, an incidence of 95.8% was found in the good level quality and 4.2% in the moderate level; while 59.7% were very satisfied and 40.3% were in the satisfactory/sufficient level.

Keywords: Health Center, Patients, Quality of Service, User Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Debido a componentes ajenos a este, como una malversación de fondos o una escasez de profesionales preparados, el sistema de salud se ve posicionado en una situación crítica desde el punto de vista de la población (García, 2019). Tal problemática se refleja en el tiempo prolongado de espera para solicitar una cita en el seguro o una programación que recurrirá a un momento imprudencial. En este sentido, tal realidad aqueja la opinión pública y la satisfacción que se tenga con respecto a dicho servicio.

Cabe resaltar que dicha condición repercute en mayor medida cuando un contexto pandémico subyace las ineficiencias del sistema denotando la escasez de personal y la falta de recursos necesarios para poder combatir la pandemia ocasionada por el COVID-19 pues el Perú está atravesando una de las más impactantes crisis sanitarias aun contando con las fuerzas de telemedicina que se buscan implementar (Alvarez-Risco et al., 2021). A fin de denotar tal, solo basta recordar el aumento de precios de mascarillas, balones de oxígeno o disponibilidad de camas en el área de Cuidados Intensivos del cual el sector privado resultó beneficiado mientras que el sector público no tenía la capacidad de respuesta (Schwalb y Seas, 2021).

Por ende, se denota que el personal de salud desempeña un rol crucial debido a que es el agente principal en situaciones adversas al bienestar público al estar en constante interacción con el público objetivo. De esta manera, esta problemática puede repercutir en la satisfacción del usuario debido al servicio recibido en los establecimientos de salud; pues según Bernaola (2021), la Organización Mundial de la Salud (OMS) puntualizó de que haya más de la mitad de pacientes evidencian encontrarse insatisfechos respecto al cuidado y servicio que se les da en dichos establecimientos. Lo cual no hace más que acrecentar la problemática puesto que la satisfacción del paciente posibilita una recuperación en menor tiempo al tener una repercusión positiva en el sistema inmunológico y de no encontrarse satisfecho este beneficio se ve difícil de alcanzar (Da-Yong et al., 2019).

Al respecto, se comprende a la calidad como el comparativo entre el nivel de atención ofrecido por el personal con referente a las expectativas (Javed e Ilyas,

2018). Por ello, dicha conceptualización comprende que la calidad no puede ser percibida de manera equitativa debido a los parámetros individuales de quien sea referente y la poca uniformidad de dichos parámetros (Hejazi et al., 2019; Slater et al., 2018). Además, la calidad es importante para poder identificar el grado que tienen los pacientes respecto a la satisfacción alcanzada por los servicios brindados por el personal de enfermería. Asimismo, Mezomo (1995) precisa que a fin de que la calidad sea evaluada, correspondiente al rubro Salud, se requiere utilizar como referente el concepto de mejora continua, el cual fue aprobado aproximadamente en el sector medio siglo antes y ha demostrado tener una optimización de resultados. De esta manera, se concientizó la relevancia de la calidad en las prestaciones de salud a nivel global como medio para la resolución de complicaciones.

Por ello, poder brindar una atención de calidad en la actualidad es de gran importancia para conseguir resultados positivos para los pacientes (Doric et al., 2021). Por lo cual, los profesionales tienen que tomar las decisiones correctas para el cumplimiento de sus objetivos propuestos de manera conjunta a fin de alcanzar el bienestar del paciente (Yong et al., 2019), considerando también el alcance de las áreas departamentales correspondientes y su relación entre sí (Kawaza et al., 2020). Entonces, se comprende que el personal de salud tiene como objetivo poder brindar una buena atención al paciente mediante la correcta aplicación de saberes que se han obtenido a lo largo de su respectiva formación enfocándose en el cuidado hacia la persona de manera óptima. Asimismo, tiene que existir y predominar un ambiente tranquilo que brinde confianza en la ejecución de la atención hacia los pacientes pues este percibirá una sapiencia del personal de salud que beneficiará la pronta recuperación del personal y un entorno agradable para el desarrollo de tal recuperación (Ferreira y Marques, 2019).

Lo descrito previamente engloba al tema principal del presente trabajo: La calidad de atención brindada por el departamento de enfermería de un puesto de Salud de Pisco, 2021, establecimiento escogido ya que cumple con las características requeridas y debido a las situaciones que está atravesando actualmente. Consecuentemente, se justifica el desarrollo del presente trabajo dado que el otorgamiento que se dé de la calidad impactará en los atendidos del

nosocomio, quienes serán capaces de poder cambiar el estado de ánimo y de esa manera contribuir a su pronta mejoría; lo cual repercute también en el personal de salud pues tendrá una mayor seguridad de sus aptitudes y se podrá establecer una conexión personal-paciente (Bernaola, 2021). Por ende, se subraya que el desarrollo del presente beneficiaría tanto al paciente atendido como al personal de enfermería en función a los resultados concluyentes; pues se permitirá identificar aquellos índices destacables del servicio de salud a fin de potenciarlos, y también se podrán encontrar aquellas oportunidades de mejora para optimizar la calidad del servicio en función a la satisfacción percibida del paciente.

El problema general se planteó con la siguiente pregunta: ¿De qué manera la calidad de atención se vincula con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021? Pues tal pregunta pretende abarcar la problemática de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de un puesto de salud reconociendo la vitalidad que existe en concordancia con que el personal de enfermería sea consciente de su rol y responsabilidad acorde a los estándares prácticos de su profesión (Oldland et al., 2021).

El objetivo general planteado fue: Conocer de qué manera la calidad de atención se vincula con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. Y los objetivos específicos fueron: 1. Describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la confiabilidad del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. 2. Describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la empatía del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. 3. Describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la resolución práctica del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. Finalmente, la hipótesis general fue: La calidad de atención se relaciona significativamente con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Con respecto a los estudios previos que se han ejecutado a nivel internacional, se consideró el artículo de Ulloa et al. (2021) realizado en Colombia, en el cual se buscó analizar el servicio de los futuros profesionales enfermeros provenientes del instituto universitario localizado en Santander considerando como punto de inicio a la calidad percibida. Bajo este propósito se condujo un estudio cuantitativo, descriptivo – transversal, el cual contó con una participación voluntaria de 217 pacientes hospitalizado en el Centro de Salud Pública; su instrumento empleado fue el cuestionario CUCACE, el cual se centra en la revisión de la Calidad del Cuidado de Enfermería. Posteriormente, se evidenció la percepción favorable dado que se obtuvo un 99.1% de aceptación con un puntaje del 92.3 con respecto a la variable de satisfacción mientras que se obtuvo un 88.4 con respecto a las vivencias en la atención al usuario.

Arias et al. (2021) tuvieron como objetivo identificar la percepción de satisfacción que presentaba el cuidador pediátrico con respecto al personal de Enfermería de la Clínica señalada en Colombia. Un estudio de tipo cuantitativo con enfoque descriptivo – observacional fue llevado a cabo para tal objetivo y contó con una participación de 39 cuidadores pediátricos. Se empleó un cuestionario dirigido a través de Google Forms mediante el cual se evidenció la presencia de evidencia suficiente para señalar que la muestra encuestada está en la clasificación de “muy satisfechos” con respecto a la dimensión segura (31%), dimensión oportuna (32%), dimensión continua (33%), y a la dimensión humana (41%).

De igual manera, la investigación de Calderón et al. (2020) se propusieron determinar la satisfacción de forma cuantitativa por parte de los titulados en Enfermería con respecto al centro de salud en el cual se adecuaba su formación profesional. Para esto, ejecutaron un trabajo de investigación aplicando un corte transversal y de tipo descriptivo, el cual contó con 109 integrantes titulados en Enfermería como muestra probabilística. De esta manera se utilizó una encuesta tipo Likert que contaba con 28 preguntas; mediante esta encuesta se obtuvo como resultado una satisfacción global de 4.51, considerada como “muy alta” dado a que el máximo posible era de 5 puntos.

Similarmente, en el estudio de Andrade y Granobles (2020) en Colombia se buscó definir qué tan satisfechos se presentaban los allegados a los pacientes que se encontraban hospitalizados en el departamento que se dedica a los cuidados intensivos (UCI). Con dicha finalidad, condujo una investigación cuantitativa, descriptiva-no experimental contándose con la participación de 30 acompañantes. Seguido de ello, se concluyó que el 53.3% evidenció un grado de “muy satisfechos”.

Pessoa et al. (2018) en Brasil buscaron identificar la satisfacción percibida con respecto al departamento dedicado al tratamiento de diabetes mellitus. Con este fin se llevó a cabo una investigación mixta mediante la cual se recopiló la data de 97 pacientes durante los años del 2011 a 2014 a través de un cuestionario relacionado a la percepción del usuario señalando indicadores como la infraestructura y accesibilidad. Mediante los resultados, se detectó que el 63.9% de los encuestados estaban satisfechos respecto al servicio recibido.

Vázquez-Cruz et al. (2018) se plantearon la finalidad: identificar el grado de satisfacción alcanzado por el usuario con respecto al servicio ofrecido en un centro de salud de México. De esta manera se condujo una investigación descriptiva y transversal, que contó con la participación de 395 usuarios que participaron de manera aleatoria y voluntaria quienes fueron encuestados a través de la encuesta SERVPREF. Consecuentemente se identificó que la percepción de satisfacción general alcanzó a un nivel mayor del 60%, mientras que se identificó una distinción entre la satisfacción alcanzada y el nivel de preparación profesional del personal humano que atendía al usuario.

En los estudios precedentes desarrollados en el contexto peruano, se tiene la investigación de Agip y Chamorro (2020) cuya investigación contó con el fin de identificar si existe una relación con respecto a la calidad del cuidado dado por el personal de enfermería y la satisfacción del usuario externo en un centro de salud en Magdalena, Lima. La investigación cuantitativa y correlacional se llevó a cabo de manera aplicada no experimental con una muestra probabilística de 261 pacientes. Un cuestionario compuesto en base a respuestas en escala de Likert fue requerido y por ende utilizado. Los autores obtuvieron la data necesaria para precisar la existencia de relación de las variables estudiadas.

Echenique (2020) dispuso indagar en la relación entre la calidad del servicio ofrecido por los y las enfermeras, y la satisfacción alcanzada considerando la perspectiva del usuario en las instalaciones de un centro de salud en Surco, Lima. Mediante una investigación cuantitativa se empleó la metodología hipotética deductiva a través de una perspectiva observacional y la formulación de hipótesis contando con un muestreo probabilístico de 65 pacientes hospitalizados quienes fueron encuestados para el desarrollo del mencionado estudio a través de dos instrumentos validados cuya confiabilidad de Cronbach fue de 0.845 y de 0.819. Consecuentemente se observó que sí existe una relación de las variables señaladas y que el 46.15% del personal de enfermería manejan una calidad de cuidado a nivel intermedio mientras que el 47.69% de los pacientes afirman tener una satisfacción intermedia con respecto al servicio recibido.

Meza (2020) se propuso estimar el grado que se tiene de la satisfacción en mujeres embarazadas sobre el servicio recibido en un Centro de Salud en San Juan de Miraflores, además de evaluar su influencia en la garantía de calidad de atención ofrecida. Para alcanzar dicho propósito se ejecutó una investigación cuantitativa de tipo correlacional y descriptivo, tomando en consideración un corte transversal mediante el cual se desarrolló un cuestionario conformado por 40 preguntas a una muestra probabilística voluntaria de 267 mujeres embarazadas. Por consiguiente, se encontró viable señalar la existencia de la relación con respecto a los fenómenos analizados, asimismo se evidenció un nivel de satisfacción en el 67.53% de los casos mientras que se evidenció también un nivel de insatisfacción del restante del total porcentual.

Chumpitaz (2019) indagó respecto a la satisfacción del usuario asistente en un nosocomio localizado en la capital peruana agregada a la evaluación de su relación con la calidad de atención del servicio ofrecido por el personal del departamento de Enfermería. Por consiguiente, se alcanzó dicho propósito con la ejecución de un trabajo correlacional de tipo cuantitativo y de enfoque descriptivo, del cual se analizó a 51 enfermeras de dicha clínica (a través de una lista de cotejo) y 206 pacientes hospitalizados (a través de un cuestionario). Una relación positiva entre ambas variables fue encontrada en los objetivos; asimismo se pudo

determinar que el 64.6% de las enfermeras otorgan un nivel de calidad de atención medio, mientras que un 47.6% afirmó tener el grado medio de satisfacción.

Hidalgo (2018) se trazó como objetivo evaluar un centro de salud en Ica, identificando la satisfacción percibida por el paciente externo e identificar su relación considerando la calidad de atención ofrecida. A fin de conseguir el propósito propuesto, el estudio desarrolló un diseño correlacional-descriptivo con corte transversal conformado por un muestro probabilístico de 121 asistentes que aceptaron participar del estudio de forma voluntaria a quienes se les encuestó a través de la técnica de encuesta SERVQUAL mediante 50 preguntas. Consecuentemente, la data obtenida permitió demostrar el haber de una relación cuando se analizan los fenómenos propuestos; asimismo, se registró que un 49.6% de los encuestados afirmó tener un grado de satisfacción positivo y alto, mientras que un 47.1% señaló tener una percepción intermedia y el 3.3% confirmó tener un bajo grado de satisfacción.

Jiménez (2018) se propuso evaluar la satisfacción alcanzada desde el usuario dentro del nosocomio regional ubicado en el departamento de Moquegua y de esta manera identificar su relación con respecto a la calidad del servicio ofrecido por el departamento de Enfermería del centro de salud señalado. Así pues, se consideró la participación de 136 usuarios de forma aleatoria quienes fueron encuestados mediante dos cuestionarios para el desarrollo del trabajo de investigación señalado de corte transeccional correlacional – no experimental. Como resultado se obtuvo la consistencia necesaria para afirmar el haber de una relación considerando las variables de estudio; asimismo se identificó que el 55.8% de la muestra se encontraban en un grado alto de satisfacción debido a la atención que recibieron en las instalaciones, asimismo el 73.5% afirmó que el nivel de calidad de los cuidados del personal era bueno.

De esta manera, se profundiza respecto a las bases teóricas de las variables; por un lado, al respecto de la calidad de atención, Lazo-Gonzales y Santivañez-Pimentel (2018) lo refiere como la posibilidad de obtener resultados satisfactorios mediante una atención medida óptima dirigida al individuo y en base a la data a disposición del momento. Así pues, Lazo-Gonzales y Santivañez-Pimentel (2018)

caracterizan a la calidad de atención en base a la seguridad, efectividad, oportunismo, eficiencia, equidad y con centro en el usuario. Asimismo, la OMS (2020) indica que la calidad de atención en la salud es una particularidad crucial de la cobertura sanitaria global. Mientras que Haro (2017) lo define como el desempeño del personal del nosocomio, cuyo propósito es garantizar un servicio adecuado que cubra las expectativas del usuario. Finalmente, es menester precisar que dicha variable es un fenómeno que ocurre en concordancia con la participación colaborativa de todos los allegados, en este caso, se referirá al trabajo agregado con el que aporta cada integrante del personal de enfermería en el Puesto de Salud (Martins et al., 2019).

Por consiguiente, las dimensiones de la primera variable se desarrollan a continuación, en primer lugar, se considera la dimensión Humana, en la cual se evalúa la relación básica y primordial que existe entre el personal de enfermería y el usuario de acuerdo con Rodríguez y Torres (2020). Además, Ramírez (2015) subraya a dicha dimensión como aquella dimensión en la salud que vela por el respeto al individuo además de manifestar un interés por el paciente a cargo. Por su parte, Alarcón (2014) indica que la dimensión Humana en la salud requiere reconocer al individuo en base al honor mostrando un respeto constante por sus características personales y, de ello, McCay et al. (2018) aportan con el postulado que los profesionales de la salud, principalmente las enfermeras, han de conllevar un trato humanitario desde la base de liderazgo.

En la dimensión Técnico Científico, Rodríguez y Torres (2020) indican que esta se basa en el manejo técnico de resolución que tiene el personal de enfermería para garantizar que el servicio se desarrolle adecuadamente. Asimismo, Ramírez (2015) precisa que en la salud, esta dimensión aborda la efectividad, eficacia y eficiencia del personal profesional. En lo que respecta a Alarcón (2014), señala que dicha dimensión es crucial a pesar de la poca relevancia inmediata que pueda parecer otorgar superficialmente dado que se requiere la medición adecuada del servicio de calidad con el fin de corregir aquellas deficiencias para otorgar el servicio más adecuado.

En la dimensión Entorno se evalúa el confort del espacio con el fin de ofrecer un sentimiento de seguridad al paciente a lo largo del proceso o servicio de acuerdo con Rodríguez y Torres (2020). Mientras que, por su parte, Ramírez (2015) indica que esta dimensión abarca las facilidades con las que cuenta la organización para llevar a cabo sus actividades de servicio otorgando el correspondiente valor agregado a un coste razonable. Asimismo, Alarcón (2014) señala dicha dimensión como las instalaciones físicas en conjunto con el ambiente en el cual se desarrolla la prestación del servicio de salud de manera óptima dependiendo de los valores y normativas culturales de determinada sociedad. Finalmente, Kalankesh et al. (2020) precisan que esta dimensión resulta crucial para medir la calidad de atención en el caso de centros de salud puesto que se ha de considerar la condición de la infraestructura analizando también la fuente de energía ininterrumpida.

Por otro lado, en lo referente al nivel de satisfacción del usuario, Chiavenato (2009) lo define como el grado de la capacidad que posee una empresa u organización para alcanzar la perspectiva que tiene el usuario cuando recibe determinado producto y/o servicio. De esta manera, la satisfacción del usuario se comprende como un indicador confiable para evaluar el rendimiento de la organización en base a la demanda que tenga a lo largo del tiempo y la imagen que tenga el usuario en su posicionamiento individual. Asimismo, Jiménez (2018) señala que la American Society Quality Control lo define como los atributos que posee un producto o servicio determinado a fin de complacer las expectativas del consumidor de tal producto. Rodríguez y Torres (2020) indican que, de analizar el enfoque del usuario, esta satisfacción se alcanza cuando se cumple la expectativa y/o se sobrepasa pues se debe de analizar la perspectiva del usuario y no del personal a evaluar. Finalmente, Ho et al. (2019) consideran que algunas de las dimensiones cruciales a evaluar en dicho fenómeno son la confiabilidad, accesibilidad, flexibilidad y tiempo de ejecución.

Considerando dicho panorama, para la presente se consideran a las siguientes dimensiones: En primer lugar se tiene la dimensión Confiabilidad, la cual según Clemenza et al. (2010) responde a la suficiencia del personal para llevar a cabo sus deberes profesionales con formalidad y de manera precisa. Asimismo, Jiménez (2018) precisa que la resolución de tales actividades debe evitar errores o

negligencias. Además Alarcón (2014) lo comprende como la consistencia en el desarrollo de actividades. Budi et al. (2019) la entienden como la capacidad del personal médico para otorgar un servicio demostrando su conocimiento y una correcta manera de tratar al paciente, a fin de afianzar una relación entre el paciente y el personal de salud.

Como segunda dimensión se considera a la Empatía, de la cual Clemenza et al. (2010) señalan que esta abarca el trato percibido que ha tenido el usuario con respecto a determinado servicio o producto en función a una atención cuidadosa y personalizada que el personal le ha otorgado. Por su parte, Jiménez (2018) señala que debe de manifestarse en el profesional de salud para cuidar con un nivel de tolerancia las percepciones del individuo a cargo. En lo que respecta a Alarcón (2014), la empatía se comprende como la percepción del servicio cordial y cálido que se presenta durante la prestación de determinado servicio por parte del que otorga el servicio. Budi et al. (2019) comprenden a la empatía como la capacidad del personal de demostrar una sinceridad y una atención individualizada durante su práctica profesional.

Finalmente, con respecto a la tercera dimensión: Resolución práctica, Clemenza et al. (2010) la comprende como la capacidad de respuesta, entendida como la disposición del personal de salud para resolver cualquier conflicto o duda que pueda tener el paciente en la prontitud posible. Ramírez (2015) por su parte, lo comprende como la disposición oportuna del personal con el fin de ofrecer un servicio acelerado. De igual manera, Alarcón (2014) subraya que dicha dimensión debe ser ejecutada acorde a los intereses del paciente abordando la mejor manera de resolución para su comprensión completa. Budi et al. (2019) la definen como la habilidad del personal médico de ofrecer un servicio pronto mediante la adecuada prestación de sus conocimientos respondiendo así a las quejas o molestias de los pacientes, resolviendo estas a favor del individuo.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

A través de la tipología de investigación básica se condujo la investigación actual, dado que su aporte en el conocimiento no consideró fines prácticos sino el esclarecimiento de un fenómeno (Apuke, 2017). De igual manera, tuvo un enfoque cuantitativo, debido a que se basaba en la representación numérica de las observaciones con el objetivo de describir y explicar un fenómeno. Además, se llevó a cabo desde un nivel correlacional pues dicho nivel permitió establecer y cuantificar la relación existente de los conceptos o variables (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Esta investigación tuvo un enfoque no experimental dado que no hubo manipulación alguna con respecto a las variables estudiadas (Pandey y Pandey, 2015). Finalmente, respecto al corte se consideró un acercamiento de tipo transversal puesto que la data recolectada se dio desde un determinado período de tiempo a analizar (Ñaupas et al., 2018).

3.2. Variables

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición Nominal:

Es la diferencia que existe con respecto a la expectativa que tuvo el usuario en un primer momento y la perspectiva que tuvo por el servicio brindado, por lo cual forma la calidad del servicio (Donabedian, 2001; Leiva, 2005).

Definición Operacional:

Tomando en consideración una escala cuantitativa, se estableció la siguiente calificación:

Puntaje	Satisfacción del usuario
1-7	Malo

8-14	Deficiente
15-21	Poco Satisfactorio/Insuficiente
22-28	Satisfactorio/ Suficiente
29-35	Muy Satisfactorio

Variable independiente: Calidad de atención de enfermería

Definición Nominal:

Es entendida desde la nomenclatura de técnica estratégica que permite un control en base a determinados parámetros con el fin de asegurar el ambiente adecuado para que se desarrollen las prestaciones de servicio captando a su vez la aceptación y conformidad del usuario (Donabedian, 2001).

Definición Operacional:

Tomando en consideración una escala cuantitativa, se estableció la siguiente calificación:

Puntaje	Calidad de cuidado
64-96	Buena
49-63	Regular
24-48	Mala

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Se ubicaron 136 usuarios de un Puesto de Salud de la provincia de Pisco durante el año 2021, los cuales fueron considerados como la población del presente estudio.

- **Criterios de inclusión:**

Pacientes cuyas edades varían en el rango de 18-60 años.

Pacientes que se puedan expresar por si solos.

- **Criterios de exclusión:**

Pacientes cuyas capacidades cognitivas son limitadas.

Profesionales que laboren en la institución.

Muestra: La determinación de la muestra fue establecida a través de la ecuación estratégica en base a muestras finitas, cuya fórmula es la siguiente:

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

SUSTITUYENDO:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 136}{0.08^2 * (136 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = 72$$

Muestreo: Se emplearía un muestreo aleatorio simple, no probabilístico.

Unidad de análisis: Se consideraría a cada uno de los pacientes que asistieron al Puesto de Salud elegido a lo largo de los últimos dos meses del año 2021.

3.4. Técnicas e Instrumentos

Técnica: El estudio actual aplicó la encuesta como técnica por medio de la utilización de un cuestionario como instrumento.

Instrumentos: Por un lado, a fin de cuantificar la calidad de atención ofrecida por el departamento de enfermería se utilizó el cuestionario elaborado por Jiménez (2018), el cual está basado en el modelo de Donabedian (2001) y una adaptación del elaborado por Leiva (2005). Las respuestas son en escala tipo Likert en la escala de valoración de: Siempre (3), Frecuente (2), A veces (1) y Nunca (0). De esta manera se permitía obtener una puntuación de 96 como máximo y 24 como

mínimo. Este instrumento constó de 24 preguntas categorizado en 3 dimensiones de la siguiente manera:

- Dimensión calidad humana (12 ítems)
- Dimensión técnico-científica (10 ítems)
- Dimensión entorno (2 ítems)

Por otro lado, con la finalidad de cuantificar la satisfacción del usuario fue empleado el instrumento elaborado por Jiménez (2018). Dicho cuestionario estuvo conformado por 7 preguntas simples, divididas en 3 dimensiones: Confiabilidad, empatía y resolución práctica del personal, cuyas respuestas se presentaron en escala tipo Likert, en los grados de Malo, Deficiente, Poco Satisfactorio/Insuficiente, Satisfactorio/Suficiente y Muy Satisfactorio. Las dimensiones se dividieron de la siguiente manera:

- Dimensión confiabilidad (2 ítems)
- Dimensión empatía (2 ítems)
- Dimensión resolución práctica (3 ítems)

Validez y confiabilidad: Ambos instrumentos han sido validados mediante la evaluación de especialistas y consiguieron una valoración de 0.94 mediante el Alfa de Cronbach en su confiabilidad durante la aplicación de una prueba piloto realizada en 2012 (Jiménez, 2018).

3.5. Procedimientos de recolección de datos

Los cuestionarios establecidos se elaboraron y ejecutaron a fin de medir cada variable como se muestra a continuación:

- a) A fin de realizar la medición de la variable satisfacción del usuario el instrumento elaborado por Jiménez (2018) fue utilizado. Asimismo, con el objetivo de realizar la medición de la variable de calidad de atención

de enfermería se empleó el cuestionario elaborado por Jiménez (2018), el cual está basado en el modelo de (Donabedian, 2001).

- b) El cuestionario fue subido a la red a través de una web especializada en encuestas online.

Consecuentemente, se verificó que los cuestionarios hayan sido respondidos correctamente; bajo esta premisa, se descartaron aquellos que presentaban vicio en su marcado o respuestas en blanco de manera repetitiva pues se señaló la obligatoriedad de responder a las preguntas en su totalidad. Concluido este proceso, se digitaron los cuestionarios aceptados.

3.6. Método de análisis de datos:

Con respecto a dicho proceso, fue empleado un proceso de clasificación de datos; por ello, se consideraron las variables en conjunto con sus respectivas dimensiones a fin de realizar el análisis respectivo. Seguidamente, se emplearon varias técnicas estadísticas utilizando el software SPSS 24. Esta selección se justificó con la utilidad del programa dado que permite la tabulación de cuadros estadísticos en función a la data recopilada. A partir de los hallazgos, el análisis de resultados y el proceso de contrastación se pudieron obtener las conclusiones del trabajo.

3.7. Rigor Científico

Debido al surgimiento de la ciencia, cuya practicidad y teoría fueron recibidas bajo un éxito notable, durante el transcurso del tiempo se ha conllevado a una búsqueda de metodología que responda a las necesidades actuales y se pueda adaptar a las diversas ramas que suscitan el interés humano. Sin embargo, desde Galileo hasta hoy, la ciencia ha evolucionado y se ha articulado en nuevas disciplinas, lo que dificulta la definición de una metodología precisa universalmente aplicable a lo largo de tales parámetros.

En ese contexto, el método científico exige, para asegurar la adhesión a las referencias teóricas y la actualización continua del conocimiento, que se identifiquen con claridad, los métodos y las técnicas que implican la aplicación estricta de referencias científicas tanto en la búsqueda de la información como en

el análisis de las misma, aunada a la responsabilidad de certificar científicamente este trabajo en favor del conocimiento y el progreso continuo de la sociedad.

3.8. Aspectos éticos:

En la investigación se trabajó con información que contaba con el consentimiento informado de los encuestados.

El trabajo efectuado estuvo asumido bajo un compromiso en el que la información obtenida no será compartida ni distribuida, aplicando la ética de que el investigador debe lealtad a los valores determinados por la comunidad.

IV. RESULTADOS

Tabla 1 *Distribución de frecuencias de la variable Calidad de atención y dimensiones*

Nivel	Calidad de atención		D1 Humana		D2 Técnico científico		D3 Del entorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	3	4.2%	21	29.2%	31	43.1%	33	45.8%
Bueno	69	95.8%	51	70.8%	41	56.9%	39	54.2%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Conforme a la tabla 1, del total de los encuestados el 95.8% de los pacientes de un puesto de salud de Pisco, 2021, tienen un nivel bueno respecto a la calidad de atención, mientras que el 4.2% es regular. Además, en la primera dimensión el 70.8% de los pacientes tienen una dimensión humana buena y el 29.2% regular. Se precisa también en la segunda dimensión que el 56.9% de los pacientes tienen una técnica científica y el 43.1% regular y respecto a la tercera dimensión el 54.2% de los pacientes de un puesto de salud de Pisco, 2021, tienen un entorno bueno y el 45.8% regular.

Tabla 2 *Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del cliente y dimensiones*

Nivel de satisfacción	Calidad de atención		D1 Confiabilidad		D2 Empatía		D3 Resolución practica	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Poco satisfactorio/Insuficiente	0	0.0%	1	1.4%	4	5.6%	4	5.6%
Satisfactorio/ Suficiente	29	40.3%	39	54.2%	34	47.2%	36	50.0%
Muy satisfactorio	43	59.7%	32	44.4%	34	47.2%	32	44.4%
Total	72	100%	72	100%	72	100%	72	100%

Conforme a la tabla 2, del total de los encuestados el 59.7% de los pacientes de un puesto de salud de Pisco, 2021, tienen un nivel de satisfacción muy satisfactorio y el 40.3% satisfactorio/suficiente. Además, en la primera dimensión el 54.2% (39) de los pacientes tienen una confiabilidad satisfactoria/ suficiente, el 44.4% (32) muy satisfactorio y solo el 1.4% (1) poco satisfactorio/insuficiente. Se precisa también en la segunda dimensión que un 47.2% (34) de los pacientes tienen una empatía satisfactoria/ suficiente y muy satisfactorio y solo el 5.6% (4) poco satisfactorio/insuficiente y respecto a la tercera dimensión el 50.0% (36) de los pacientes de un puesto de salud de Pisco, 2021, tienen una solución practica satisfactoria/ suficiente, el 44.4% (32) muy satisfactorio y solo el 5.6% (4) poco satisfactorio/insuficiente.

Análisis inferencial

Ho: las variables se distribuyen normalmente

H1: las variables no se distribuyen normalmente

Tabla 3 Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.540	72	0.000
Humana	0.446	72	0.000
Técnico científico	0.376	72	0.000
Del entorno	0.361	72	0.000
Nivel de satisfacción	0.390	72	0.000
Confiabilidad	0.349	72	0.000
Empatía	0.307	72	0.000
Resolución Practica	0.299	72	0.000

En la tabla 3 muestra que las variables y sus respectivas dimensiones no se distribuyen normalmente, debido a que el p- valor es menor a 0,05. Por lo cual se utilizará el indicador Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

Tabla 4 *Prueba de Hipótesis general*

Correlaciones				
			Calidad de atención	Nivel de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coef. correlacional	1	,254
		Sig. (bilateral)		0.031
		Muestra poblacional	72	72
	Nivel de satisfacción	Coeficiente de correlación	,254	1
		Sig. (bilateral)	0.031	
		Muestra poblacional	72	72

Conforme a la tabla 4, el análisis de Rho Spearman muestra que se obtiene un (p-valor= 0.031) de significancia bilateral, así pues, verificando que es menor que 0.05 y posee un índice de correlación positivo media de 0.254, existiendo una relación entre calidad de atención y nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021. Además, a ello, se deduce una relación directamente proporcional; expresado de otra manera, mientras mayor sea la calidad de atención mayor será su nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el puesto de salud de Pisco.

Prueba de hipótesis específica

Hipótesis estadística 1

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y confiabilidad que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención y confiabilidad que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

Tabla 5 *Prueba de Hipótesis específica*

Correlaciones				
			Calidad de atención	Confiabilidad
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coef. correlacional	1	0.042
		Sig. (bilateral)		0.724
		Muestra poblacional	72	72
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	0.042	1
		Sig. (bilateral)	0.724	
		Muestra poblacional	72	72

Conforme a la tabla 5, el análisis de Rho Spearman muestra que el valor de sig. bilateral (p -valor= 0.724) es mayor que 0.05 y un índice de correlación positivo muy pobre de 0.042, no existiendo una relación entre calidad de atención y la confiabilidad otorgada por el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

Hipótesis estadística 2

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y la empatía que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención y la empatía que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

Tabla 6 Prueba de Hipótesis específica

Correlaciones				
			Calidad de atención	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coef. correlacional	1	,241
		Sig. (bilateral)		0.041
		Muestra poblacional	72	72
	Empatía	Coeficiente de correlación	,241	1
		Sig. (bilateral)	0.041	
		Muestra poblacional	72	72

Conforme a la tabla 6, el análisis de Rho Spearman evidencia un (p-valor= 0.041) de significancia bilateral, el cual es menor que 0.05 y posee un índice de correlación positivo medio de 0.241, existiendo una relación entre calidad de atención y la confiabilidad que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021. Además, a ello, se deduce una relación directamente proporcional, es decir, a mayor calidad de atención mayor será la percepción de empatía de los usuarios atendidos en el puesto de salud de Pisco.

Hipótesis estadística 3

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y resolución de practica que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

H_a: Existe relación significativa entre la calidad de atención y resolución de practica que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.

Tabla 7 Prueba de Hipótesis específica

Correlaciones				
			Calidad de atención	Resolución Practica
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coef. correlacional	1	,234
		Sig. (bilateral)		0.048
		Muestra poblacional	72	72
	Resolución Practica	Coeficiente de correlación	,234	1
		Sig. (bilateral)	0.048	
		Muestra poblacional	72	72

Conforme a la tabla 7, el análisis de Rho Spearman muestra que se obtuvo un (p-valor= 0.048) de significancia bilateral siendo inferior a 0.05 y un índice de correlación positivo media de 0.234, existiendo una relación entre calidad de atención y resolución practica que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021. Además, a ello, se deduce una relación directamente proporcional, es decir, a mayor calidad de atención mayor será la resolución practica en los pacientes del puesto de salud de Pisco.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo del presente trabajo, se obtuvo y se evidenció en la Tabla 1 que el 95.8% de los pacientes encuestados opinan que hay un buen nivel de **calidad de atención** respecto al personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco durante el año 2021, mientras que el 4.2% evidenció un nivel de calidad de atención regular, no habiéndose encontrado casos cuya calidad de atención haya sido de nivel malo. De esta manera, se precisa que, en contraste, se encuentra que lo obtenido es similar al estudio de Jiménez (2018) quien obtuvo que, referente a la calidad del servicio del personal de enfermería se percibió que un 73.5% rescataban que el nivel de calidad era bueno, mientras que el 26.5% señaló que el nivel de calidad era regular, no habiéndose encontrado incidencias en el nivel de calidad malo.

A diferencia del estudio de Zavaleta y García (2018), quienes obtuvieron una incidencia del 3.4% en el buen nivel respecto a la calidad del servicio en un nosocomio, 78% en el nivel regular y 18.6% en el nivel de mala calidad del servicio. Así como el estudio de Sifuentes (2016), en cuyos resultados se encontró que la calidad del servicio de enfermería en el servicio de cirugía tuvo una incidencia de 17% en el nivel bueno, 72.2% en el nivel regular y 10.8% en el nivel malo.

Por otro lado, respecto al **nivel de satisfacción** del servicio del personal de enfermería en un puesto de salud de Pisco durante el año 2021, en la Tabla 2 se evidencia que el 59.7% resultó ser muy satisfactorio mientras que el 40.3% fue satisfactorio/suficiente, no se registraron casos cuya satisfacción haya sido de nivel malo, deficiente o poco satisfactorio/insuficiente. En contraste, se evaluó el trabajo de Rodríguez y Torres (2020) obteniendo cierto grado de similitud ya que sus resultados evidenciaron una incidencia del 65.7% en el nivel bueno, 34.3% en el nivel regular y no fueron encontradas incidencia alguna de mala satisfacción del usuario.

A diferencia del estudio de Jiménez (2018) quien evidenció el haber de un grado de satisfacción en un 17.6% como muy satisfactorio, mientras que en el caso del 38.2% fue satisfactorio, 23.5% fue insuficiente, el 20.6% acotó un nivel de satisfacción deficiente, y no se registraron resultados que lo califiquen en el nivel

de calidad malo. Asimismo, se consideró el estudio de Sifuentes (2016), en cuyos resultados se encontraron que 5.2% pacientes se encontraron en el nivel de muy satisfactorio, 27.8% como satisfactorio/suficiente, 51% como poco satisfactorio/ineficiente, 31% como deficiente y no se encontraron registros cuya satisfacción haya sido mala.

Consecuentemente, las dimensiones y variables analizadas fueron indagadas mediante la prueba de normalidad a fin de alcanzar los propósitos del estudio (véase Tabla 3) puesto que, a pesar de que se suele asumir que desde el punto de vista teórico la data tiene una distribución normal, se precisa una prueba estadística que certifique dicha afirmación (Aslam, 2020). Para esto se empleó Kolmogórov – Smirnov, mediante la cual se hizo posible el evaluar la distribución de la data de una muestra probabilística mayor a 50, con el fin de identificar la prueba paramétrica (o no paramétrica) que mejor se adecue a la investigación (Romero, 2016).

Así pues, en lo referente al **objetivo general** se había propuesto conocer de qué manera la calidad de atención es relacionada al nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. De esta manera, se analizaron las variables utilizando el Rho Spearman y se obtuvo una significancia bilateral de $p\text{-valor}=0.031$ y un índice de correlación positivo media de 0.254; así pues, ($p\text{-valor}<0.05$); entonces, se niega la hipótesis nula, afirmando la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y nivel de satisfacción otorgado por el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021. Además, se evidencia que existe una relación directamente proporcional, puesto que, si la calidad de atención del personal de enfermería es mayor, también lo será el nivel de satisfacción del paciente bajo su vigilancia.

Analizando los antecedentes que comparten el análisis utilizado en el presente estudio, se destaca el estudio de Chumpitaz (2019), en el cual se obtuvo una significancia bilateral de 0.000 y un índice de correlación positivo medio con tendencia a alto de 0.734. De esta forma, se señala que existe una relación cuando se estudian las variables indicadas en una Clínica privada. Asimismo, se consideró el trabajo de investigación de Jara (2018) quien obtuvo un $p\text{-valor}=0.00$ y un índice

de correlación positivo moderado de 0.56. Por ende, se rescata que la calidad de atención es significativa para la satisfacción de los usuarios que asisten al Puesto de Salud Zapata durante el año 2017. Situación similar a la del estudio de Ramírez (2015) quien analizó la relación entre tales variables obteniendo una significancia bilateral de $p\text{-valor}=0.029$ y un índice de correlación positivo bajo de 0.259 mediante el coeficiente de Spearman por lo cual señala que las variables propuestas de análisis son significantes entre sí en el Nosocomio Hugo Pesce Pescetto, Andahuaylas a lo largo del 2014.

En contraste, también se analizaron los antecedentes cuya metodología ha empleado el análisis de Chi-cuadrado. Entre ellos se ha identificado el estudio de Jiménez (2018), quien obtuvo resultados similares dado que utilizando el análisis de Chi-cuadrado, se resolvió un Chi-cuadrado de Pearson con un valor de 23.821 y una significancia bilateral de 0.001 ($p\text{-valor}<0.05$). Entonces, la hipótesis nula fue negada determinando así el haber de una correlación altamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en los servicios de hospitalización de un Centro de Salud de Moquegua en el 2018. Asimismo, en el estudio de Sifuentes (2016) se analizaron las variables propuestas y, mediante el Chi-cuadrado se observó un $\chi^2=15.253$ y un $p=0.018$. Por ello, se afirma la existencia de una relación significativa entre el nivel de calidad del personal de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario que se encuentra hospitalizado en determinado servicio de cirugía. Así como en el estudio de Quispe (2019) quien obtuvo un Chi-cuadrado de Pearson con un valor de 7.569 y un $p=0.0127$. Por ende, determinó el haber de una relación significativa entre el nivel de calidad del personal de enfermería y la satisfacción del usuario del departamento prequirúrgico del Nosocomio Víctor Lazarte Echeagaray en Trujillo.

En lo referente al **primer objetivo específico**, el presente trabajo se había propuesto describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la confiabilidad del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. Bajo este propósito, se utilizó el análisis de Rho Spearman, el cual obtuvo una significancia bilateral de $p\text{-valor}=0.724$ y un índice de correlación positivo muy pobre de 0.042. Así pues, ($p\text{-valor}>0.05$) en consecuencia, la hipótesis nula fue asumida negando una vinculación entre la calidad de atención y la confiabilidad que

brinda el personal. Así pues, se evidencia en la Tabla 2 que, habiendo analizado la data recopilada en la actual investigación, el 54.2% tuvo un nivel de satisfacción suficiente, 44.4% fueron hallados en el nivel de muy satisfactorio y el 1.4% como poco satisfactorio/insuficiente en referencia a la calidad de atención y la dimensión de confiabilidad del servicio, no habiéndose encontrado incidencia en los niveles de deficiente o malo.

En contraste, se analizó el estudio de Quispe (2019) quien clasificó la satisfacción obtenida del paciente del área previa a la quirúrgica en función a si tal satisfacción era alcanzada o no, considerando ello su estudio resultó en que el 47.5% se encontraba satisfecho, mientras que el 52.5% restante se encontraba como insatisfecho respecto a la confiabilidad en el nosocomio perteneciente al servicio de EsSalud, Víctor Lazarte Echegaray. Asimismo, se observó el estudio de Huerta (2015) quien obtuvo una incidencia del 54.5% en el nivel de extremadamente muy satisfecho, 24.7% en el nivel muy satisfecho, 31.2% en el nivel satisfecho, 2.6% en el nivel muy insatisfecho y 2.6% en el nivel extremadamente muy insatisfecho con respecto a la satisfacción del usuario alcanzada por la confiabilidad que brindan los profesionales del tópico de medicina correspondiente al área de urgencia que tiene el Centro de Salud Arzobispo Loayza.

En lo referente al **segundo objetivo específico**, el presente trabajo se había propuesto describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la empatía que percibe el usuario con respecto a su nivel de satisfacción en un puesto de salud de Pisco 2021. Bajo este propósito, se utilizó el análisis de Rho Spearman, el cual obtuvo una significancia bilateral de $p\text{-valor}=0.041$ y un índice de correlación positivo medio de 0.241. Así pues, ($p\text{-valor}<0.05$) por ende, la hipótesis nula fue descartada obteniendo así sustento suficiente para que se afirme que la calidad de atención es significativa con respecto a la empatía. En base a ello, se evidencia en la Tabla 2 que el 47.2% se encuentra en un nivel satisfactorio/suficiente al igual que en el nivel de muy satisfactorio, mientras que se registró una incidencia del 5.6% en el nivel de poco satisfactorio o insuficiente con respecto al nivel de calidad de atención y la dimensión de empatía del servicio, no habiéndose encontrado registro en los niveles de deficiente o malo.

En comparación, se evaluó el estudio de Quispe (2019) quien clasificó la satisfacción obtenida del paciente del área previa a la quirúrgica en función a si tal satisfacción era alcanzada o no como se había señalado previamente, de esta manera, su estudio resultó en que el 32.5% se encontraba satisfecho, mientras que el 67.5% restante se encontraba como insatisfecho respecto a la dimensión de empatía en el Centro de Salud, perteneciente al servicio de EsSalud, Víctor Lazarte Echegaray. Por otro lado, se consideró también el estudio de Huerta (2015) quien obtuvo una incidencia del 59.7% en el nivel de extremadamente muy satisfecho, 6.5% en el nivel muy satisfecho, 23.4% en el nivel satisfecho, 5.2% en el nivel muy insatisfecho y 5.2% en el nivel extremadamente muy insatisfecho con respecto a la satisfacción percibida por el paciente alcanzada acorde a la empatía que brinda el profesional del tópico de medicina correspondiente al área de urgencia que tiene el Centro de Salud Arzobispo Loayza.

En lo referente al **tercer objetivo específico**, el presente trabajo se había propuesto describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la resolución práctica del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021. Bajo este propósito, se utilizó el análisis de Rho Spearman, el cual obtuvo una significancia bilateral de $p\text{-valor}=0.048$ y un índice de correlación positivo medio de 0.234. Así pues, ($p\text{-valor}<0.05$); lo que conlleva a que se niegue la hipótesis nula y se confirme la existencia entre lo señalado de manera directamente proporcional. Con respecto a esto, se evidencia en la Tabla 2 que el 50% recae en el nivel de satisfactorio/suficiente, el 44.4% en el nivel de muy satisfactorio y el 5.6% en el nivel de poco satisfactorio/insuficiente considerando el nivel de calidad de atención y la dimensión de resolución práctica, no habiéndose encontrado registro en los niveles de deficiente o malo.

En oposición, se evaluó el estudio de Quispe (2019) quien clasificó la satisfacción obtenida del paciente del área previa a la quirúrgica en el caso de haberla alcanzado o no; por ende, su trabajo de investigación resultó en que el 27.5% se encontraba satisfecho, mientras que el 72.5% restante se encontraba insatisfecho respecto a la dimensión de resolución práctica con respecto al personal en el Centro de Salud, perteneciente al servicio de EsSalud, Víctor Lazarte Echegaray. Por otro lado, se consideró también el estudio de Huerta (2015) quien

identificó la satisfacción desde diversos niveles por lo cual obtuvo una incidencia del 28.6% en el nivel de extremadamente muy satisfecho, 22.1% en el nivel muy satisfecho, 26% en el nivel satisfecho, 15.6% en el nivel muy insatisfecho y 7.8% en el nivel extremadamente muy insatisfecho con respecto a la satisfacción del usuario alcanzada en la resolución práctica que brinda el personal del tópico de medicina correspondiente al área de urgencia que tiene el Nosocomio Arzobispo Loayza.

Mediante la metodología presente aplicado desde una perspectiva cuantitativa utilizada en la ejecución total del actual estudio de investigación, se conllevó al resultado de que los instrumentos en su totalidad responden a una confiabilidad de 0.837 según el Alfa de Cronbach mediante el Software SPSS 24 aplicado en el presente caso. De esta manera, dado que el coeficiente posee un valor >0.8 por lo cual es interpretado como un nivel considerado como bueno, validando así su confiabilidad (Bonett y Wright, 2015). Sin embargo, se ha de considerar que las limitaciones del presente es que, debido a la propia metodología en sí, el uso de cuestionario implica el uso de preguntas cerradas; lo cual podría ser contrastado en caso se utilice una metodología cualitativa como entrevistas individuales o focus group ya que permiten el ahondamiento de una cuestión pertinente (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Por otro lado, resulta pertinente señalar que el presente estudio ofrece una nueva perspectiva correlacional de las dimensiones de estudio ya que posee un enfoque que analiza los criterios de satisfacción percibida por los usuarios o asistentes a un nosocomio o puesto de salud, con respecto a la calidad del servicio. Es decir, innova en la ciencia, pues los estudios previos analizaban la satisfacción desde la perspectiva humana, técnico–científico y del entorno. Consecuentemente, este nuevo enfoque otorga un estudio más panorámico y novedoso que permitirá ofrecer a los nuevos estudios la posibilidad de analizar las dimensiones propuestas en el actual trabajo de investigación.

VI. CONCLUSIONES

Resulta prudente señalar la crucialidad que tiene la calidad de atención, así como el nivel de satisfacción del usuario, particularmente cuando se trata de los contextos de centros de salud ya que una satisfacción alta beneficia al usuario y colabora con su mejoría. En este aspecto, el presente se propuso identificar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco en el año 2021 con respecto a las dimensiones de la satisfacción del usuario.

El primer hallazgo, respecto a la confiabilidad y la calidad de atención brindada desde el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, permite afirmar que hay una correlación positiva muy baja de 4.2% y no se puede encontrar una relación significativa entre ellas.

Como segundo hallazgo, se logró encontrar que, respecto a la calidad de atención y la dimensión de empatía en un puesto de salud de Pisco, existe una relación significativa y una correlación positiva media de 24.1%. Además, se puede precisar que hay una relación directamente proporcional, es decir, que cuando se optimice la calidad de atención, mayor será la empatía de los pacientes hacia las enfermeras del puesto de salud de Pisco.

En el tercer hallazgo, respecto a la resolución práctica y la calidad de atención brindada del personal de enfermería en un puesto de salud de Pisco, se puede precisar que existe una relación significativa y una correlación positiva media de 23.4%. Asimismo, hay una relación directamente proporcional, pues cuando se optimice la calidad de atención, mayor será la satisfacción por resolución práctica desde la perspectiva de los atendidos del puesto de salud.

Consecuentemente, concluye que existe una relación significativa entre ambas variables en el centro de salud analizado ya que se presencia una correlación positiva media de 25.4%. Además, se identificó que tal relación es directamente proporcional, es decir, que cuando optimice la calidad de atención, mayor será la satisfacción de los pacientes del puesto de salud de Pisco.

VII. RECOMENDACIONES

Sustentado en los resultados obtenidos, el presente sugiere que el Centro de Salud de Pisco ejecute capacitaciones y concientizaciones de la calidad del servicio del personal de enfermería a fin de lograr el máximo nivel de satisfacción por parte del paciente. Esto se señala, particularmente, bajo las dimensiones de empatía y resolución práctica, ya que se ha encontrado su relación directa en la calidad del servicio.

Por otro lado, con respecto al método e instrumento utilizado, se sugiere que los Centros de Salud que posean cualidades similares a las del presente, apliquen los cuestionarios empleados a fin de evaluar la calidad del servicio que se ofrece considerando la perspectiva del individuo atendido. De esta manera, se permitirá observar las fortalezas y deficiencias del servicio a fin de implementar medidas que refuercen los atributos a destacar, mientras que se corrijan aquellos puntos de mejora.

Finalmente, en el campo científico, los estudios venideros deberían de analizar las dimensiones tratadas desde un enfoque cualitativo que permita el ahondamiento del estudio propuesto en los centros de salud, como podría hacerse mediante entrevistas personales o focus group. Asimismo, se recomienda que se considere el nuevo enfoque en relación a las dimensiones propuestas a fin de complementar la ciencia y se evalúe en otros posibles rubros, modificando los ítems pertinentes.

REFERENCIAS

- Agip, L., & Chamorro, C. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo del centro de salud materno infantil de Magdalena de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3974>
- Alarcón, K. (2014). *Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el hospital regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/134>
- Alvarez-Risco, A., Del-Aguila-Arcenales, S., & Yáñez, J. (2021). Telemedicine in Peru as a Result of the COVID-19 Pandemic: Perspective from a Country with Limited Internet Access. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 105(1), 6-11. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.21-0255>
- Andrade, A., & Granobles, E. (2020). *Nivel de satisfacción de los acompañantes de pacientes hospitalizados en UCI de La Clínica Nuestra, relacionado con el cuidado de enfermería, en Noviembre y Diciembre 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Santiago de Cali]. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/3389>
- Apuke, O. (2017). Quantitative Research Methods : A Synopsis Approach. *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review*, 6(11), 40-47. <https://doi.org/10.12816/0040336>
- Arias, A., Avella, S., Barragán, M., Campos, L., & Walteros, N. (2021). *Nivel de satisfacción del cuidador pediátrico frente al cuidado de enfermería en hospitalización en la Clínica Juan N. Corpas* [Tesis de licenciatura, Fundación Universitaria Juan N. Corpas]. <https://repositorio.juanncorpas.edu.co/handle/001/112>
- Aslam, M. (2020). Introducing Kolmogorov–Smirnov Tests under Uncertainty: An Application to Radioactive Data. *ACS Omega*, 5, 914-917.

<https://doi.org/10.1021/acsomega.9b03940>

Bernaola, A. (2021). *Nivel de satisfacción de madres sobre el cuidado de Enfermería del Área Covid-19 del Hospital El Carmen, Huancayo 2021* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt]. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/504>

Bonett, D., & Wright, T. (2015). Cronbach's alpha reliability: Interval estimation, hypothesis testing, and sample size planning. *Journal of Organizational Behavior*, 36(1), 3-15. <https://doi.org/10.1002/job.1960>

Budi, F., Supriyanto, S., Tunjungsari, F., Nurlaily, W., & Lestari, R. (2019). Medical staff services quality to patients satisfaction based on SERVQUAL dimensions. *International Journal of Public Health Science*, 8(1), 51. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v8i1.17066>

Calderón, M., Sanchez, J., & Ramiro, C. (2020). Satisfacción de titulados de enfermería sobre Hospital Simulado de la Universidad Arturo Prat, sede Victoria. *Revista Cubana de Enfermería*, 36(3). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3484>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (2.^a ed.). McGraw-Hill.

Chumpitaz, M. (2019). *Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/3544>

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 15(49), 103-124. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012358007>

Da-Yong, L., Yu-Zheng, C., Da-Feng, L., & Jin-Yu, C. (2019). Patient's Care and Nursery in Modern Medicine Experimental and Clinical Diabetes Treatment Study View project Nursing Practice and Health Care Patient's Care and Nursery in Modern Medicine. *Nurs Pract Health Care*, 1(1).

<https://doi.org/10.31021/nphc.20191101>

Donabedian, A. (2001). La calidad de la Atención Médica. *Rev. Calidad Asistencial*, 16, 29-38. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Doric, N., Sinanovic, S., & Vukosavljevic, I. (2021). *Quality Management as a Determinant of Healthcare User Satisfaction* (pp. 67-88). <http://media.konstantinveliki.edu.rs/2021/12/Horizonti-menadzmenta-1-2021.pdf#page=67>

Echenique, M. (2020). *Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44577>

Ferreira, D., & Marques, R. (2019). Do quality and access to hospital services impact on their technical efficiency? *Omega*, 86, 218-236. <https://doi.org/10.1016/j.omega.2018.07.010>

García, P. (2019). Corruption in global health: the open secret. *The Lancet*, 394(10214), 2119-2124. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(19\)32527-9](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(19)32527-9)

Haro, R. (2017). *Evaluación de la calidad del servicio de atención al cliente prestado por la entidad "Financiera Confianza" – Tumbes – 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4219>

Hejazi, T.-H., Badri, H., & Yang, K. (2019). A Reliability-based Approach for Performance Optimization of Service Industries: An Application to Healthcare Systems. *European Journal of Operational Research*, 273(3), 1016-1025. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2018.09.026>

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hidalgo, D. (2018). *Satisfacción de Usuario Externo y Calidad de Atención en*

- Consultorio de Enfermería Centro de Salud Subtanjalla. Junio 2018.* [Tesis de maestría, Universidad de César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29461>
- Ho, K.-F., Ho, C.-H., & Chung, M.-H. (2019). Theoretical integration of user satisfaction and technology acceptance of the nursing process information system. *PLOS ONE*, *14*(6), e0217622. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0217622>
- Huerta, E. (2015). *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4033>
- Jara, A. (2018). *Calidad de atención de los profesionales y satisfacción de los usuarios del puesto de salud Zapata, distrito de Santa María 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3074>
- Javed, S., & Ilyas, F. (2018). Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan— the patients' expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, *31*(6), 489-501. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-08-2016-0110>
- Jiménez, M. (2018). *Satisfacción del Usuario y Calidad del Cuidado de Enfermería en el Servicio de Hospitalización del Hospital Regional Moquegua, Año 2018.* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29203>
- Kalankesh, L., Nasiry, Z., Fein, R., & Damanabi, S. (2020). Factors Influencing User Satisfaction with Information Systems: A Systematic Review. *Galen Medical Journal*, *9*, 1686. <https://doi.org/10.31661/gmj.v9i0.1686>
- Kawaza, K., Kinshella, M.-L. W., Hiwa, T., Njirammadzi, J., Banda, M., Vidler, M., Newberry, L., Nyondo-Mipando, A. L., Dube, Q., Molyneux, E., & Goldfarb, D. M. (2020). Assessing quality of newborn care at district facilities in Malawi. *BMC Health Services Research*, *20*(1), 227. <https://doi.org/10.1186/s12913-020->

- Lazo-Gonzales, O., & Santivañez-Pimentel, A. (2018). *Atención de salud con calidad*. REP SAC. <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Leiva, E. (2005). *Relación entre la calidad de atención de enfermería en el nivel de satisfacción percibida por el usuario hospitalizado en el servicio de Cirugía A Hospital IV Víctor Lazarte Echegaray*. *EsSalud Trujillo*.
- Martins, J., Isouard, G., & Freshman, B. (2019). Human dimension of health service management. *Australian Health Review*, 43(1), 103-110. <https://doi.org/10.1071/AH17063>
- McCay, R., Lyles, A., & Larkey, L. (2018). Nurse Leadership Style, Nurse Satisfaction, and Patient Satisfaction. *Journal of Nursing Care Quality*, 33(4), 361-367. <https://doi.org/10.1097/NCQ.0000000000000317>
- Meza, L. (2020). *Grado de satisfacción y garantía de la calidad de atención de las gestantes atendidas en el consultorio materno del Centro de Salud Trébol Azul para formulación de proyecto de inversión en salud en el distrito de San Juan de Miraflores* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/6085>
- Mezomo, J. (1995). *Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. Monografia em Português*.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 562.
- Oldland, E., Hutchinson, A., Redley, B., Mohebbi, M., & Botti, M. (2021). Evaluation of the validity and reliability of the Nurses' Responsibility in Healthcare Quality Questionnaire: An instrument design study. *Nursing & Health Sciences*, 23(2), 525-537. <https://doi.org/10.1111/nhs.12844>
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Pandey, P., & Pandey, M. (2015). *Research Methodology: Tools and Techniques*.

[http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH METHODOLOGY TOOLS AND TECHNIQUES.pdf](http://dspace.vnbrims.org:13000/jspui/bitstream/123456789/4666/1/RESEARCH%20METHODOLOGY%20TOOLS%20AND%20TECHNIQUES.pdf)

Pessoa, N., Freire, R., Coelho, K., Garcia, A., Félix, V., & Coelho, M. (2018). Evaluation of the satisfaction of users of a service specialized in diabetes mellitus. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 71, 599-606. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0554>

Quispe, P. (2019). *Cuidado de enfermería y satisfacción del paciente prequirúrgico del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray* [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14568>

Ramírez, R. (2015). *Calidad de atención de salud y su relación con la satisfacción del usuario de la consulta externa en el hospital hugo pesce pescetto de Andahuaylas, 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/191>

Rodríguez, J., & Torres, A. (2020). *Satisfacción y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de Cirugía "B" del Hospital Regional Docente de Trujillo, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55375?locale-attribute=es>

Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 6(3), 105-114. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043&info=resumen&idoma=SPA>

Schwalb, A., & Seas, C. (2021). The COVID-19 Pandemic in Peru: What Went Wrong? *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene*, 104(4), 1176-1178. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-1323>

Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de Enfermería en el servicio de Cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/3180>

Slater, A., Estrada, F., Suarez-Lopez, L., De La Vara-Salazar, E., & Campero, L.

- (2018). Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: A cross-sectional analysis 11 Medical and Health Sciences 1117 Public Health and Health Services. *Reproductive Health*, 15(172), 1-8. <https://doi.org/10.1186/S12978-018-0615-3/TABLES/3>
- Ulloa, I., Valbuena, L., & Camargo, F. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*, 12(1). <https://doi.org/10.15649/CUIDARTE.1130>
- Vázquez-Cruz, E., Sotomayor-Tapia, J., González-López, A. M., Montiel-Jarquín, Á. J., Gutierrez-Gabriel, I., Romero-Figueroa, M. S., Loría-Castellanos, J., & Campos-Navarro, L. A. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254-257. <https://doi.org/10.15446/RSAP.V20N2.61652>
- Yong, D., Zheng, Y., & Feng, D. (2019). Nursery service, quality promotion. *Hospice & Palliative Medicine International Journal*, 3(3), 97-98. <https://doi.org/10.15406/HPMIJ.2019.03.00159>
- Zavaleta, E., & García, L. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27230>

ANEXOS

Anexo 1:

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCION	Lazo-Gonzales & Santivañez-Pimentel (2018) lo refiere como la posibilidad de obtener resultados satisfactorios mediante una atención medida óptima dirigida al individuo y en base a la data a disposición del momento.	Es aquella resolución de actividades que ejecuta una organización en función a las expectativas del cliente en contraste con la realidad y de acuerdo a un desempeño humano, técnico científico y el entorno.	X1: Humana	Privacidad en la atención	1, 3, 4, 6, 9, 10, 12, 15, 16, 21, 22	Likert: Nunca A veces Frecuentemente Siempre
				Tiempo de espera		
				Horario de atención		
			X2: Técnico Científico	Explicación sobre el procedimiento a realizar	2, 5, 7, 8, 11, 13, 14, 17, 19, 20, 23	
				Explicación sobre su problema de atención		
				Explicar sobre los cuidados recomendados		
			X3: Del Entorno	Utilidad de letreros	18, 24	
				Limpieza de la estación de enfermería		
				Comodidad en los ambientes		
				Limpieza de ambientes		
				Mobiliario del servicio		
			NIVEL DE SATISFACCIÓN	Chiavenato (2009) lo define como el grado de la capacidad que posee una empresa u organización para alcanzar la perspectiva que tiene el usuario cuando recibe determinado producto y/o servicio.	Es aquella percepción del cliente en función a un servicio en medida de lo que se espera comparado con el servicio recibido en función a sus dimensiones respectivas.	
Cordialidad del personal						
Y2: Empatía	Interés del personal por la pronta mejoría del paciente	4, 6				
	Calidez del personal					
Y3: Resolución práctica	Claridad de información	2, 5, 7				
	Efectividad del personal					
	Disposición y voluntad del personal					

Anexo 2:

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UN PUESTO DE SALUD DE PISCO, 2021.				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	NIVELES O RANGOS
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la calidad de atención se vincula con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿En qué medida la calidad de atención está relacionada con la confiabilidad del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021?</p> <p>2. ¿En qué medida la calidad de atención está relacionada con la empatía del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021?</p> <p>3. ¿En qué medida la calidad de atención está relacionada con la resolución práctica del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Conocer de qué manera la calidad de atención se vincula con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>1. Describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la confiabilidad del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021.</p> <p>2. Describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la empatía del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021.</p> <p>3.3. Describir en qué medida la calidad de atención está relacionada con la resolución práctica del personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de atención se vincula significativamente con el nivel de satisfacción que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>1. La calidad de atención se asocia sustancialmente con la confiabilidad que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.</p> <p>2. La calidad de atención se asocia sustancialmente con la empatía que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.</p> <p>3. La calidad de atención se asocia sustancialmente con la resolución práctica que brinda el personal de enfermería de un puesto de salud de Pisco, 2021.</p>	<p>X: Calidad de atención</p>	<p>Ordinal:</p> <p>- Alto (42 - 52)</p> <p>- Medio (35 – 41)</p> <p>- Bajo (0 - 34)</p>
			<p>Y: Nivel de satisfacción</p>	<p>Ordinal:</p> <p>- Alto (42 - 52)</p> <p>- Medio (35 – 41)</p> <p>- Bajo (0 - 34)</p>

Anexo 3:

Cuestionario sobre la Calidad de atención

Instrucciones:

A continuación, encontrará una serie de enunciados que describen el cuidado recibido por parte del personal de enfermería, lea con atención cada frase y valore con sinceridad la atención brindada por este personal su estadía en el puesto de salud, marcando una "x" la alternativa que crea conveniente.

N	AV	F	S
<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Frecuentemente</i>	<i>Siempre</i>

Por favor responda todos los ítems, recuerde que esta escala es anónima.

LA ENFERMERA:	N	AV	F	S
1. Le informa sobre su estado de salud.				
2. Le enseña cómo prevenir complicaciones en relación a su enfermedad.				
3. Lo llama por su nombre.				
4. Se interesa por la forma como sus problemas de salud afectan su vida.				
5. Le administra sus medicamentos oportunamente.				
6. Acude oportunamente cuando Ud. lo necesita.				
7. Aclara sus dudas y/o temores en relación a su enfermedad.				
8. Le orienta sobre los cuidados que debe seguir para su recuperación.				
9. Se muestra cortés con Ud.				
10. Ha recibido palabras de aliento por parte de la enfermera.				

11. Tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.				
12. Cuida de su privacidad cuando va a realizar algún procedimiento.				
13. Le explica que tratamiento va a recibir y su utilidad.				
14. Le proporciona algún material educativo para fomentar conductas saludables.				
15. Conversa con Ud. sobre temas de su interés.				
16. Se muestra amable y atenta con Ud.				
17. Demuestra habilidad en los procedimientos que realiza.				
18. Se preocupa por su comodidad (ruido, luz, ventilación adecuada).				
19. Utiliza un lenguaje claro y sencillo al explicarle los procedimientos.				
20. Le brinda educación a sus familiares para que colaboren en el cuidado de su salud.				
21. Le brinda confianza para que le consulte sus problemas y/o preocupaciones.				
22. Escucha con atención sus preocupaciones sobre su estado de salud.				
23. Coloca las vías adecuadamente.				
24. Se interesa porque el ambiente donde se atiende sea agradable para Ud.				

Anexo 4:

Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario

Instrucciones:

Marque con una "X" el ítem que usted considere se le dio durante su Atencion

1) ¿El trato del personal de salud con usted fue considerado y amable?

- 1 Malo
- 2 Deficiente
- 3 Poco satisfactorio/Insuficiente
- 4 Satisfactorio/Suficiente
- 5 Muy Satisfactorio

2) ¿La información recibida sobre su diagnóstico, tratamiento y recuperación fue entendible?

- 1 Malo
- 2 Deficiente
- 3 Poco satisfactorio/Insuficiente
- 4 Satisfactorio/Suficiente
- 5 Muy Satisfactorio

3) ¿La calidad de su cuidado fue con respeto, cordialidad, y eficacia?

- 1 Malo
- 2 Deficiente
- 3 Poco satisfactorio/Insuficiente
- 4 Satisfactorio/Suficiente
- 5 Muy Satisfactorio

- 4) ¿Considera que la enfermera siempre presento interés por su recuperación y tratamiento?
- 1 Malo
 - 2 Deficiente
 - 3 Poco satisfactorio/Insuficiente
 - 4 Satisfactorio/Suficiente
 - 5 Muy Satisfactorio
- 5) ¿Cuando se presentaba un problema y le hacía de conocimiento a la enfermera sus reclamos, hubo una resolución de problemas pronta?
- 1 Malo
 - 2 Deficiente
 - 3 Poco satisfactorio/Insuficiente
 - 4 Satisfactorio/Suficiente
 - 5 Muy Satisfactorio
- 6) ¿La enfermera siempre le brindo un cuidado con calidez, confianza, y respeto?
- 1 Malo
 - 2 Deficiente
 - 3 Poco satisfactorio/Insuficiente
 - 4 Satisfactorio/Suficiente
 - 5 Muy Satisfactorio

7) ¿La enfermera en cada procedimiento le explicaba lo que sucedía o para que era el procedimiento?

1 Malo

2 Deficiente

3 Poco satisfactorio/Insuficiente

4 Satisfactorio/Suficiente

5 Muy Satisfactorio

Anexo 5:

Consentimiento informado

Yo, _____
identificado(a) con el número de DNI _____. Declaro actuar a nombre y
voluntad propia, por lo cual acepto participar en el proceso de recolección de
datos para la tesis titulada “Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de
Satisfacción de los Pacientes de un Puesto de Salud de Pisco, 2021”.

De esta manera, acepto participar de los cuestionarios “Cuestionario sobre la
Calidad de atención” y “Cuestionario sobre la Satisfacción del usuario” que se
me otorgan. Asimismo, me comprometo a contestar las preguntas en su
totalidad y de forma honesta; y autorizo que la data recopilada del proceso se
utilice para los propósitos de la investigación mediante la sistematización de la
información obtenida para la publicación del resultado final de la
investigación.

Finalmente, expreso que la investigadora me ha explicado con antelación el
propósito y los alcances del proceso en el cual estoy participando y declaro la
comprensión total de lo descrito.

Firma

Anexo 6:

Confiabilidad de los instrumentos

**Estadísticas de
fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,837	31



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE UN PUESTO DE SALUD DE PISCO, 2021", cuyo autor es PALOMINO SAIRE YAKELYN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud de 11% establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 09 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID 0000-0003-1202-5523	Firmado digitalmente por: SWRIOSR el 10-01-2022 18:01:10

Código documento Trilce: TRI - 0261289