



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
MAYOR ATENDIDO EN EL TÓPICO DE ENFERMERÍA DEL
CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA-2023.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SALUD PÚBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCIÓN
CON LOS SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR:
MARISOL GÓMEZ LEÓN
LUISA GIOVANA PECHO CHÁVEZ

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA

DOCENTE ASESOR:
MG. WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI
CÓDIGO ORCID N° 0000-0001-6598-7801

CHINCHA, 2024

Constancia de aprobación de investigación



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Chincha, 17 de octubre de 2023

Dra. DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarlo e informar que las bachilleres: **GOMEZ LEON MARISOL** y **PECHO CHAVEZ LUISA**, de la facultad ciencias de la salud del programa Académico de Enfermería, han cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE TESIS

TESIS

Titulada: **“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DEL USUARIO MAYOR, ATENDIDO EN EL TÓPICO DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA, 2023”**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, juntamente con la presente, los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad. Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal. Cordialmente,

Mg. WALTER JESÚS ACHARTE CHAMPI
CODIGO ORCID: 0000-0001-8598-7801

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **MARISOL GOMEZ LEÓN**, identificado(a) con DNI N° 21577721, en mi condición de estudiante del programa de estudios de enfermería, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**Calidad de atención y satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del centro de salud de La Tinguiña, Ica-2023**", declaro bajo juramento que:

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

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

Chincha Alta, 28 de febrero de 2024



MARISOL GOMEZ LEÓN
DNI N° 21577721



*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **LUISA GIOVANA PECHO CHAVEZ**, identificado(a) con DNI N° 80279123, en mi condición de estudiante del programa de estudios de enfermería, de la Facultad de ciencias de la salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "**Calidad de atención y satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del centro de salud de La Tinguña, Ica-2023**", declaro bajo juramento que:

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

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

Chincha Alta, 28 de febrero de 2024



LUISA GIOVANA PECHO CHAVEZ
DNI N° 80279123



*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

Dedicatoria

A nuestros familiares por todo su apoyo, comprensión y aliento durante estos cinco años de estudios universitarios, gracias por sus palabras de aliento en los momentos complicados y por su amor incondicional que nos ha motivado a cumplir esta meta.

Agradecimiento

La realización de la investigación, guarda especial agradecimiento al todopoderoso, por su misericordioso e inmenso amor, por acompañarnos en cada obstáculo de la vida y ayudarnos a encontrar el camino para superarlos.

A las autoridades de la Universidad Autónoma de Ica, por apostar por la educación chinchana, brindando una formación profesional de alta calidad, para poder afrontar los retos profesionales en el ejercicio de nuestra carrera.

A las autoridades del centro de salud La Tinguiña, por brindarnos la oportunidad y facilidades para la aplicación de los instrumentos, sin su apoyo no hubiera sido posible la realización del presente estudio.

A los usuarios que aceptaron participar de la investigación de manera voluntaria e informada, la información brindada ha sido manejada con discreción y bajo el principio de confidencialidad, estos resultados sirvieron para plantear acciones en favor de seguir brindado una atención de calidad.

Resumen

Objetivo. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023. **Metodología.** El estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, el método seleccionado fue el hipotético-deductivo, de nivel relacional diseño no experimental de corte transversal, la muestra de estudio estuvo conformada por los 65 adultos mayores que fueron atendidos en el mes de noviembre de 2023 en el tópico de enfermería del centro de salud de La Tinguíña, la técnica de recolección de información empleada fue la encuesta y como instrumentos se emplearon los cuestionarios. **Resultados.** En la calidad de servicio el 66,2% (43/65), han referido que esta es de nivel bueno, mientras que el 21,5% (14/65) indicaron que es óptima. Apenas un 6,2% y otro 6,2% afirmaron que la calidad de atención brindada en el tópico de enfermería es de nivel regular y deficiente. En la satisfacción de los usuarios el 49,2% opinaron sentirse regularmente satisfechos, mientras que el 10,8% se sienten satisfechos y un 23,1% muy satisfechos, por otro lado, el 12,3% y el 4,6% refieren estar insatisfechos y muy insatisfechos. A nivel inferencial se ha obtenido un $r_s=0,550$ con un p-valor de 0,000, que permite aceptar la hipótesis alterna. **Conclusiones.** Se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Palabras claves. Calidad de atención, centro de salud, satisfacción, adultos mayores y usuarios.

Abstract

Objective. Determine the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction of the elderly user treated in the nursing topic of the La Tinguiña Health Center, Ica-2023. **Methodology.** The study has a quantitative approach, of a basic type, the selected method was the hypothetical-deductive, relational level, non-experimental cross-sectional design, the study sample was made up of 65 older adults who were treated in the month of November 2023 in the nursing topic of the La Tinguiña health center, the information collection technique used was the survey and questionnaires were used as instruments. **Results.** Regarding the quality of service, 66.2% (43/65) reported that it is of a good level, while 21.5% (14/65) indicated that it is optimal. Only 6.2% and another 6.2% stated that the quality of care provided in the nursing area is of a regular and poor level. Regarding user satisfaction, 49.2% said they felt regularly satisfied, while 10.8% felt satisfied and 23.1% felt very satisfied, on the other hand, 12.3% and 4.6% felt satisfied. They report being dissatisfied and very dissatisfied. At an inferential level, $r_s=0.550$ has been obtained with a p-value of 0.000, which allows the alternative hypothesis to be accepted. **Conclusions.** It is demonstrated that there is a statistically significant relationship between the quality of care and the satisfaction of the elderly user treated in the nursing topic of the La Tinguiña Health Center, Ica-2023.

Keywords. Quality of care, health center, satisfaction, older adults and users.

Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Índice general	ix
I. INTRODUCCIÓN	13
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
2.1. Descripción del problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3. Pregunta de investigación específicas	17
2.4. Objetivo general	18
2.5. Objetivos específicos	18
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	20
III. MARCO TEÓRICO	22
3.1. Antecedentes	22
3.2. Bases teóricas	27
3.3. Marco conceptual	31
IV. METODOLOGÍA	33
4.1. Tipo y nivel de investigación	33
4.2. Diseño de investigación	33
4.3. Hipótesis general y específicas	34
4.4. Identificación de las variables	35
4.5. Matriz de operacionalización de variables	36
4.6. Población – Muestra	39
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	40
4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de los datos	42
V. RESULTADOS	44

5.1. Presentación de resultados	44
5.2. Interpretación de resultados	53
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	56
6.1. Análisis inferencial	56
VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	72
7.1. Comparación de resultados	72
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
Anexos	81
Anexo 01: Matriz de consistencia	81
Anexo 02: Instrumentos de recolección de datos	84
Anexo 03: Ficha de validación de instrumentos de medición	90
Anexo 04: Base de datos	93
Anexo 05: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	99
Anexo 06: informe turnitin al 28% de similitud	103
Anexo 07: Evidencia documentaria	104
Anexo 08: Evidencia fotográfica	107

Índice de tablas académicas

Tabla 1: Resultado de la dimensión elementos tangibles	44
Tabla 2: Resultado de la dimensión fiabilidad	45
Tabla 3: Resultado de la dimensión capacidad de respuesta	46
Tabla 4: Resultado de la dimensión seguridad	47
Tabla 5: Resultado de la dimensión empatía	48
Tabla 6: Resultado de la variable calidad de atención	49
Tabla 7: Resultado de la dimensión servicio personalizado	50
Tabla 8: Resultado de la dimensión confort	51
Tabla 9: Resultado de la satisfacción de los usuarios	52
Tabla 10: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	56
Tabla 11: Coeficiente de correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario	58
Tabla 12: Coeficiente de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario	60
Tabla 13: Coeficiente de correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario	62
Tabla 14: Coeficiente de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios	65
Tabla 15: Coeficiente de correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios	68
Tabla 16: Coeficiente de correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.	70

Índice de figuras

Figura 1: Resultado de la dimensión elementos tangibles	44
Figura 2: Resultado de la dimensión fiabilidad	45
Figura 3: Resultado de la dimensión capacidad de respuesta	46
Figura 4: Resultado de la dimensión seguridad	47
Figura 5: Resultado de la dimensión empatía	48
Figura 6: Resultado de la variable calidad de atención	49
Figura 7: Resultado de la dimensión servicio personalizado	50
Figura 8: Resultado de la dimensión confort	51
Figura 9: Resultado de la satisfacción de los usuarios	52
Figura 10: Grafico de dispersión entre las variables de estudio	58
Figura 11: Gráfico de dispersión entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario.	60
Figura 12: Gráfico de dispersión entre fiabilidad y la satisfacción del usuario.	63
Figura 13: Gráfico de dispersión entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.	65
Figura 14: Gráfico de dispersión entre seguridad y la satisfacción de los usuarios.	68
Figura 15: Gráfico de dispersión entre empatía y la satisfacción de los usuarios.	70

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los usuarios o pacientes que acuden a los principales establecimientos de salud, como hospitales o postas médicas, se ha convertido actualmente como un indicador del éxito en cuanto al servicio que se brinda, como en todo ambiente empresarial, los clientes o usuarios que reciben un producto o servicio pueden opinar, en base a su experiencia, si lo que se les brinda llena sus expectativas, en el ámbito de la salud, se han realizado diversos estudios con la finalidad de poder identificar aspectos que son necesarios mejorar o fortalecer, además de reducir costos e implementar acciones, estrategias o reformas en bien de los usuarios (1), con respecto a la calidad de atención la Organización Mundial de la Salud ,refiere que esta es el grado en que los servicios de salud para las personas y poblaciones incrementan la probabilidad de resultados esperados o deseados (2).

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023. El esquema empleado para el desarrollo de la investigación es el establecido para los productos de investigación como tesis, por parte de la Universidad Autónoma de Ica, siendo esta estructura la que se detalla a continuación:

Capítulo I, corresponde al apartado de introducción, capítulo en el que se brinda alcances generales de las variables de estudio que se abordan en la presente investigación, así como la presentación del objetivo del estudio y la descripción de cada apartado del esquema de tesis.

Capitulo II, corresponde a la descripción del problema, apartado en el que se describe la situación problemática de las variables de estudio en los contextos internacionales, nacionales y locales, se formularon las preguntas que dirigieron el desarrollo de la investigación, los objetivos, tanto general como específicos, además de la justificación, importancia, los alcances y las limitaciones del estudio.

El capítulo III, corresponde al marco teórico, en este apartado se presentan los principales antecedentes de investigación, donde se han consultado los resultados de investigación desarrollada anteriormente, siendo estos productos tesis o artículos científicos, luego de ello se elaboró las bases teóricas, apartado donde se describen conceptualmente las variables de estudio y por último el marco conceptual que, define los principales términos para una mayor comprensión del lector.

En el capítulo IV, se abordó la metodología que rigen el estudio, correspondiendo a un enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel relacional y de diseño no experimental, luego de determina la población, muestra y muestreo elegido para la investigación, a continuación, se formulan las conjeturas de la investigación (hipótesis), se construyó la matriz de operacionalización de las variables , las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis y procesamiento de datos.

En el apartado V, se presentan los resultados descriptivos de las variables y dimensiones con sus respectivas interpretaciones.

En el capítulo VI se realizó la prueba de normalidad, para determinar si los datos siguen o no una distribución normal, luego de ello se obtuvieron los principales estadígrafos, tanto de las variables como de las dimensiones, a nivel inferencial se llevó a cabo el proceso de confiabilidad de los instrumentos, y la prueba de hipótesis que contiene la prueba de correlación empleada para la verificación del logro de los objetivos del estudio (coeficiente de correlación rho de spearman).

En el capítulo VII, se lleva a cabo la comparación de los resultados, es decir, se contrastan los resultados obtenidos en la investigación y se comparan con el alcanzado por los principales antecedentes del estudio, a fin de demostrar la robustez con los datos alcanzados.

En la parte final se presentan las conclusiones a las que se llegó con el estudio, los aportes o recomendaciones planteadas por las investigadoras, a partir de los resultados y conclusiones, así como las fuentes que han sido consultadas y enlistadas en el apartado de referencias bibliográficas en el estilo Vancouver. En la parte final se contemplan los principales anexos de la investigación.

Las responsables de la investigación.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Descripción del problema.

El propósito de las organizaciones de salud es promover el autocuidado, la salud, la prevención de enfermedades, abordar y tratar las enfermedades de la mejor forma posible, con un servicio de calidad, mejorar los estilos de vida, para que, con esto se puedan cubrir los estilos de vida y tratar enfermedades de la mejor manera posible (3).

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (4), considera que la calidad de atención se centra en los sistemas en salud en su totalidad, así como en la calidad de los resultados que estos producen, es por ello, que esta definición de calidad de servicio en el ámbito de la salud debe tomar una perspectiva de todo el sistema, reflejando una preocupación por los resultados logrados tanto en usuarios individuales que fueron atendidos, como en comunidades enteras. La Organización Panamericana de la Salud (5) , reportó en un informe las principales problemáticas en relación con la calidad de servicio de salud y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, en su investigación sobre la experiencia y confianza de las personas en los servicios de salud, refiere que tanto las personas, como familias y comunidades tienen altos niveles de insatisfacción sobre los servicios de salud que se reciben. Se realizó un análisis en siete países de la región de las Américas donde un 30% de ellos no tienen accesos a los servicios de salud preventivos y de tratamiento, del grupo que tienen acceso a estos servicios, apenas un 39% consideran que la calidad de atención fue buena.

En el territorio nacional, actualmente el Gobierno del Perú establece una serie de condiciones, que tanto instituciones públicas como privadas, deben cumplir garantizando el bienestar de los pacientes, así mismo, el Sistema de Gestión de Salud (SGS), del MINSA, establece que la atención de los pacientes debe ser el principal objetivo en todos los servicios de salud (6). Según datos brindados 3 de cada 100 personas que se llegan a enfermar no

llegan a ser atendidas en los servicios de salud en entidades privadas y públicas a nivel urbano y rural (7).

A nivel regional donde, en el año 2023, Chacaltana , realizó un estudio sobre la satisfacción, el 73,1% se sintieron regularmente satisfechos y a la vez consideran que la calidad de atención fue regular, por otro lado, un 4,4% consideraron que tener un mal nivel de satisfacción y a la vez la calidad de atención en su perspectiva fue regular. A nivel institucional, en conversaciones sostenidas aleatoriamente con algunos usuarios que acudieron al establecimiento de salud, han podido referir tener cierta insatisfacción con la atención brindada, sobre todo en cuanto al tiempo de espera en su turno de atención y en otros casos, con respecto al trato en especial por parte de algún personal de enfermería, quienes a fin de poder abordar de la mejor manera posible a los usuarios les hacen llegar algunas palabras a fin de poder manejar la situación y no llegar a desesperarse o alterarse. Por ello, es que el presente estudio es relevante a fin de poder obtener información de primera mano, por parte de los usuarios, habiendo realizado la descripción de la problemática, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

2.2. Pregunta de investigación general.

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023?

2.3. Preguntas de investigación específicas.

PE1. ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023?

PE2. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023?

PE3. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023?

PE4. ¿Cuál es la relación entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023?

PE5. ¿Cuál es la relación entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023?

2.4. Objetivo General.

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

2.5. Objetivos específicos.

OE1. Determinar la relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

OE2. Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

OE3. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

OE4. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

OE5. Determinar la relación entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

2.6. Justificación e Importancia.

Justificación.

Justificación teórica. La realización del estudio tiene como meta brindar información valiosa sobre las variables de estudio de manera descriptiva, a fin de ampliar el conocimiento que se posee sobre el comportamiento de cada una de ellas, así como las razones por las que estas variables se encuentran estrechamente relacionadas entre sí.

Justificación práctica. La utilidad de la investigación radica en que sus resultados brindan una importante evidencia científica sobre el estado situacional de las variables de estudio, para que, a partir de estos se puedan plantear algunas acciones o estrategias, como parte de los resultados que puedan ser consideradas por las autoridades del centro de salud y con ello brindar una atención de calidad y humanizada.

Justificación metodología. Los aspectos metodológicos que justifican la realización del presente estudio radica en que se ha de seguir una rigurosidad a través del uso del método científico, además de la selección del enfoque, tipo y diseño de investigación, por otro lado, los instrumentos de recolección de datos al ser construidos y sometidos al proceso de validez y confiabilidad, así como los resultados alcanzados, pueden ser empleados y tomados como referentes en futuras investigaciones.

Justificación social. Los beneficiarios directos con la ejecución del estudio son los propios usuarios que acuden al servicio de tópico y, en general, todos los usuarios que acuden al centro de salud, ya que sus respuestas y participación en la resolución de los instrumentos es importante y vital para medir la calidad de atención que, en su perspectiva, se les brinda por parte del personal de enfermería; de manera indirecta, los beneficiarios son los propios profesionales de salud y el propio establecimiento de salud, ya que al brindar una atención oportuna, humanizada y de calidad, esto se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios.

Importancia

En la nueva concepción de atención a los pacientes, la calidad de servicio tiene un rol preponderante, debido a que forma parte de los principios de la calidad total y el proceso de mejora continua; en función a la calidad de servicio que se le brinda en el proceso de atención, específicamente en el estudio que está dirigido al profesional de enfermería en el servicio de tópico, la calidad de atención percibida por los usuarios es valorada a través del grado de satisfacción de estos. Por lo mencionado, es que el estudio tiene como metas describir las necesidades de los pacientes en cuanto a cada una de las dimensiones de la calidad total, y como estos se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de tópico de enfermería del centro de salud La Tinguña, Ica-2023.

2.7. Alcances y limitaciones.

Alcances

En el ámbito social. La muestra de estudio estuvo conformada por los usuarios que acudieron al servicio de tópico de enfermería.

En lo espacial. La realización de la investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud La Tinguña.

En lo temporal. El desarrollo del estudio fue en el año 2023.

En lo metodológico. La rigurosidad científica empleada corresponde a un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental, de corte transversal.

Limitaciones

Las principales limitaciones para el desarrollo del estudio correspondieron a la poca iniciativa de los usuarios de participar en la investigación, quienes, en muchos casos se negaban a firmar el consentimiento informado y en otros casos a tomar la evidencia correspondiente.

Con respecto a la resolución de los instrumentos, es imposible controlar o evitar sesgos en las respuestas de los usuarios, quienes verbalmente, en algunos casos, referían opiniones contrarias al servicio recibido en el centro

de salud, pero que, en las prácticas las respuestas de los items eran positivas.

El tamaño de la muestra de estudio, por ser pequeña no permite realizar la generalización de los datos de la muestra, sobre una población de estudio con mayor unidades de análisis.

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes

En la búsqueda de estudios previos que tengan correspondencia con las variables de estudio, y que, a su vez, den luces de hasta donde se han investigado, se han consultado diversos estudios, tanto nacionales, como internacionales, procedentes de tesis de pre y posgrado, como de artículos científicos, los cuales se presentan a continuación:

Internacionales

Entre las investigaciones internacionales, se tienen las siguientes:

Mejía (2019). Ecuador en su investigación titulada: Calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del asilo de ancianos esposo Bishara, con el **objetivo** de analizar la calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del asilo de ancianos, la **metodología** empleada es de tipo observacional, de alcance descriptivo y de campo, se contó con una población de 32 adultos mayores y 2 administradores, a quienes se les aplicaron las técnicas de la encuesta, la observación y la entrevista, como principales **resultado** se tiene que el 100% de los participantes se encuentran conformes con el trato brindado por el director del asilo y la trabajadora social, un 96% por el terapeuta físico, el 84% por la psicóloga y el 81% por los cuidadores, se **concluye** que, en términos generales, los adultos mayores se sienten satisfechos con la amabilidad y la predisposición del personal para atenderlos (8).

Arévalo et al. (2021). Ecuador, realizaron su estudio titulado: Calidad de vida en adultos mayores profesionales de Ecuador. El principal **objetivo** fue analizar la calidad de vida de los adultos mayores a partir de los predictores de bienestar subjetivo y de acuerdo con el nivel de profesionalismo, a través de técnicas multivariantes. La **metodología** empleada es de tipo no experimental, de método deductivo, alcance correlacional causal y de corte transversal. La muestra de estudio fue de 500 adultos mayores del Ecuador, se tiene como **resultados** que, tanto la situación económica, la importancia

familia, la independencia de actividades diarias, así como, los recursos percibidos y la percepción de la salud, causan efectos positivos y significativos en la calidad de vida de los adultos mayores, se **concluye** que, tanto los recursos y la atención de salud percibida son positivos en la calidad de vida de los adultos mayores que participaron de la investigación(9).

Vélez, González (2021). Colombia, realizaron su investigación denominada: Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años. El **objetivo** principal de la investigación fue caracterizar los principales contenidos investigados y relacionados con la calidad de atención de los servicios de salud en Colombia. La **metodología** que se realizó corresponde a un estudio de tipo bibliográfico; como principales resultado se tiene que la causas de la no calidad desde el SOGCS, Donabedian Lift Hunt, OMS y OPS, así como, sus consecuencias y propuestas. Se **concluye** que el SOGCS en Colombia, presenta diversas dificultades o falencia que vienen generando la no calidad en los servicios de salud, así como la vulneración de los derechos y la insatisfacción de los servicios por parte de los usuarios (10).

Nacionales

Entre las investigaciones nacionales, se tienen las realizadas por:

Tito (2020). Lima, desarrolló su investigación titulada: Satisfacción con la vida en adultos mayores en función a sus condiciones sociodemográficas y participación de un Centro Integral del adulto mayor - CIAM en un distrito de Lima Metropolitana, el **objetivo** de la investigación fue conocer de manera cuantitativa la satisfacción con la vida en los adultos mayores de 60 años. **Metodología:** el estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo comparativo y con un diseño transversal, la muestra de estudio estuvo conformada por 113 personas, para la recolección de información, se empleó la escala de satisfacción con la vida, se pudieron obtener diferencias significativas, de acuerdo con el sexo, estado civil, edad y nivel económico de los

participantes, se **concluye** que no existen diferencias significativas entre los resultados del nivel de instrucción y el número de hijos (11).

Arévalo (2022). Lima, realizó su investigación titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital Público del Perú. Gaceta científica; el principal **objetivo** del estudio fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de consulta externa de un hospital nacional de Lima. El **método** empleado en la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional y de corte transversal. La muestra de investigación estuvo conformada por 100 usuarios, la recolección de información se realizó a través de cuestionarios. Los **resultados** descriptivos indican que el 39% de los participantes se encuentran medianamente satisfechos con el servicio recibido, por otro lado, un 51% indican que la calidad de atención es regular. Se **concluye** que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio, habiéndose obtenido un $r_s=0,626$, y un p -valor de 0,000, menor que el nivel de significancia, por lo cual, se acepta la hipótesis alterna (12)

Mori (2020), Lima, realizó un estudio titulado: Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020, el **objetivo** el estudio fue determinar si existe correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al centro de radioterapia del Hospital "Virgen de la puerta", la **metodología** empleada es de diseño transeccional, de nivel correlacional, la muestra fue conformada por 50 usuarios, cantidad que fue obtenida mediante procesos probabilísticos. Entre los principales **resultados** se tiene que el 92,31% de los usuarios consideran que la calidad de atención es buena, mientras que el 78,85% refieren tener un buen nivel de satisfacción, se **concluye** que, existe relación significativa entre las variables de estudio (13).

Paredes (2020). Lima, realizó una investigación titulada: Calidad de atención y satisfacción del usuarios externo del centro de salud de zona rural peruana, el **objetivo** principal del estudio fue determinar la relación entre las variables

de investigación y sus respectivas dimensiones, la **metodología** empleada en el estudio es de tipo no experimental, nivel descriptivo, de corte transversal y correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 148 usuarios, como instrumentos de recolección de información se emplearon los cuestionarios, como principales **resultados** se tiene que las dimensiones fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización se encuentran correctamente relacionadas con la satisfacción del usuario, por lo que, se **concluye** que existe una relación positiva y significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios (14).

Febres y Mercado (2020). Huancayo, ejecutaron una investigación titulada: Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. El principal **objetivo** del estudio fue determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. **Metodología:** el estudio es de tipo observacional, de nivel descriptivo y de corte transversal, la muestra de estudio fue de 292 pacientes a quienes se les aplicaron los cuestionarios de recojo de información como es el de SERQUAL. Como principales **resultados** se tiene que, el 86,8% y el 80,3% de los pacientes se sientes satisfechos en las dimensiones seguridad y empatía, la dimensión con el mayor porcentaje de insatisfacción fue para los elementos tangibles (57,1%), se **concluye** que, el sistema de salud debe implementar mejorar en los servicios de atención a fin de brindar una oportuna atención y calidad a los usuarios (15).

López y Arévalo (2023). Lima, realizaron su investigación titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. El principal **objetivo** de la investigación fue: Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte. La **metodología** empleada fue de método hipotético deductivo, enfoque cuantitativo, de alcance o nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal; la muestra de estudio estuvo conformado por 158 participantes,

y como instrumento de recolección de datos se emplearon los cuestionarios. Como principales **resultados**, se tiene que el 45,57% de los participantes refieren que el nivel de calidad de atención moderado; por otro lado, el 50% de los participantes se encuentran moderadamente satisfechos, a nivel inferencial se ha podido obtener un coeficiente de correlación de 0,703 y un p-valor menor que el nivel de significancia, por lo que, se **concluye** que existe relación directa y significativa entre las variables de estudio (16).

Aquiye (2020). Huánuco, realizó su investigación titulada: Calidad de atención en el seguro integral de salud en el Hospital Santa María del Socorro de Ica-2019, con el **objetivo** de describir la calidad de atención en el seguro integral de salud del Hospital Santa María del Socorro de Ica, la **metodología** empleada en la investigación es de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, la muestra de estudio estuvo conformada por 363 usuarios, la técnica de recolección de información empleada fue la encuesta a través del cuestionario SERQUAL, se tuvo como **resultados** que el 15,08% de los asegurados, consideran que la calidad de atención es buena, **se concluye** que, es oportuno que todo personal deba fomentar la atención ágil, oportuna y con calidad, en consideración de las necesidades y expectativas de los pacientes y sus familiares (17).

Locales o regionales

Entre las investigaciones locales y regionales que se han desarrollado se pueden citar las siguientes:

Hurtado (2022). Chicha, realizó su investigación denominada: Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro en el año 2022 – Ica, con el **objetivo** de establecer la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa María del Socorro, la **metodología** empleada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional y diseño no experimental; la muestra de estudio estuvo

conformada por 347 usuarios, se emplearon los cuestionarios como instrumentos de recolección de información, como principales **resultados** se tiene que el 82,4% considera que la calidad de atención es buena, mientras que un 85% se siente satisfecho con la atención recibida, se **concluye** que, existe relación positiva y significativa entre las variables de estudio, con un $r_s=0,245$ y un p-valor, menor que el nivel de significancia (18).

Mendoza (2020), Ica, realizó su investigación titulada: Grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del Hospital Santa María del Socorro julio-agosto 2019, con el **objetivo** de medir el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendió en el consultorio externo del Hospital Santa María del Socorro, en los meses de julio a agosto de 2019. El **método** empleado es de tipo observacional, de corte transversal, prospectiva y de nivel descriptivo, la muestra estuvo conformada por 258 usuarios, se tuvo como **resultados** que el 68,2% de los participantes se tiene satisfechos con la atención recibida en cuanto a la fiabilidad, en términos generales en las otras dimensiones se han obtenido niveles satisfactorios, se **concluye** que, según la perspectiva del paciente, se tiene un promedio de satisfacción aceptable en un 62,8% (19).

3.2. Bases teóricas.

3.2.1. Variable 1: Calidad de atención.

Definiciones de la calidad de atención.

La calidad de atención es entendida como aquello que se desea de la atención de salud, la cual se brinda para poder cumplir con ciertas características o cualidades en el momento que estas se brindan, así como el cumplimiento de ciertas normas, estándares y documentos necesarios (20).

Para la organización mundial de la salud (21), la calidad de atención es el grado en el que los servicios de salud para las personas y la poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados de salud que se desea alcanzar, se basa en conocimiento profesionales fundamentados en la evidencia y es necesario para el logro de una cobertura sanitaria universal.

Para Torres (22), la calidad de atención del personal de enfermería es una situación que se desea recibir en el proceso de atención, sea a un paciente, familiar o comunidad, con este servicio se desea alcanzar ciertas metas que van desde el poder hacer lo correcto, brindar una atención personalizada, buen trato, dentro de los parámetros o estándares normados.

Por lo expuesto, se puede resumir entonces que la calidad de atención es el grado en que los servicios y atenciones brindadas a los pacientes y usuarios, permiten alcanzar los resultados sanitarios deseados, es garantizar que cada paciente, según su necesidad y complejidad, reciba una atención oportuna desde el ambiente en el que es recibido, hasta el trato, competencias, empatía y confianza que le brinda el profesional de salud a cargo.

Dimensiones de la calidad de atención.

Las dimensiones propuestas para el desarrollo de la presente investigación fueron las planteadas por Parasuraman et al (23), las cuales son:

D1: Fiabilidad. Llamada también confiabilidad, es aquella que hace referencia a la cualidad que tiene el proveedor o prestador del servicio para brindar una atención confiable y oportuna, sin demoras o errores, y de manera consistente en el tiempo.

D2: Capacidad de respuesta. Está referida a la predisposición que tiene el proveedor del servicio para brindar ayuda de manera oportuna y rápida, ante cualquier demanda, necesidad, consulta o requerimiento de los usuarios o pacientes.

D3: Seguridad. Está referido a la capacidad del prestador del servicio de poder brindar una atención sin generar riesgos, protegiendo siempre la integridad de los usuarios, sin causarle daño físico, emocional y garantizando el principio de confidencialidad de su información personal.

D4: Empatía. Es la atención personalizada, el trato amable, la predisposición y el interés que muestra el personal de salud hacia el usuario, entendiendo

sus expectativas y necesidades, proporcionándole un servicio correspondiente a ellas.

D5: Aspectos tangibles. Está referido a los aspectos físicos del servicio o ambiente en el que es atendido el usuario o paciente, los elementos tangibles pueden ser el espacio físico de tópico de enfermería, la iluminación, los mobiliarios, equipamiento, la apariencia del personal de salud, etc.

Teorías de la enfermería ligadas a la calidad de atención.

Las principales teorías o referentes teóricos que respaldan la calidad de atención en los servicios de salud son:

Características de los servicios de salud de calidad.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (21), los servicios de salud de calidad deben tener las siguientes características:

- Eficaz. Se busca brindar servicios de salud basados en la evidencia de las personas que lo necesitan
- Seguro. Es necesario evitar dañar a las personas que requieren atención y cuidado.
- Centrado en las personas. Brindar atención, mismas que respondan a las preferencias, valores y necesidades individuales.

A fin de poder aprovechar los beneficios de una atención de calidad , los servicios de salud deben tener las siguientes características:

- Oportuno. Se busca la reducción de los tiempos de espera o de retrasos que puedan resultar perjudiciales
- Equitativo. Brindar una atención que nos distinga de género, ética, procedencia geográfica o estatus económico de las personas.
- Integrado. Proporcionar una atención de calidad que ponga a disposición una amplia gama de servicios de salud.
- Eficiente. Maximizar el beneficio de los recursos que se disponen, evitando la mayor cantidad de desperdicios.

Evaluación de la calidad de servicio.

Para la evaluación de la calidad de servicio existen diferentes opciones, entre ellos se tiene la herramienta que permite medir la calidad de servicio elaborada en el año de 1995 por Parasumaran, Berry y Zithaml, el cual se centra en las brechas que existe entre las percepciones y expectativas de los usuarios sobre el servicio de salud recibido, la percepción está referida a cómo los usuarios estiman que la institución cumplen con brindarles la atención esperada (24).

3.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

Definiciones conceptuales.

Es definida como las respuestas de los usuarios, las cuales son reconocida como indicadores de la calidad de atención que se brindan en los servicios de salud, de hecho, la satisfacción de los usuarios es considerada como una medida que resulta de la atención de salud y la evaluación del grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida (25).

La satisfacción del usuario es un indicador importante para medir la calidad de atención de los servicios de salud (26).

En la salud pública la satisfacción del usuarios es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de la atención de los centros hospitalarios han venido cobrando mayor atención para la salud pública (27).

Por lo expuesto por los diversos autores, se puede concluir que la satisfacción es un juicio de valor que da un grado de conformidad o inconformidad sobre los servicios de salud recibidos en atención a sus necesidades. La satisfacción es la sensación de placer que las personas tienen sobre un hecho, servicio, bien material u otro.

Dimensiones de la satisfacción de los usuarios.

Las dimensiones seleccionadas para la investigación fueron la establecidas por Granados (28), las cuales son:

D1: Servicio personalizado. Está referido a brindar un trato adecuado, con base en la amabilidad, empatía y el respeto al paciente y sus necesidades, brindándole las comodidades para el proceso de atención, absolviendo las dudas e inquietudes que pueda tener.

D2: Confort. Referido al espacio o ambiente físico en el que se atiende a los usuarios, siendo un espacio limpio y cómodo, así como las competencias profesionales del personal de enfermería para brindar la confianza y comodidad durante la atención.

Teorías relacionada a la variable de estudio.

Las teorías de la satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos de salud son:

Teoría de la acción razonada, propuesta por Ajzen y Fisbein (1980), quienes fueron citados por Pezoa (28), y que menciona que la satisfacción del usuario esta referido a las expectativas y a la valoración del servicio prestado. En atención a lo expuesto, la satisfacción es la percepción que los usuarios o pacientes tienen sobre el servicio brindado, y la importancia de juicio de valor que se adjudica a cada una de las dimensiones que se han evaluador.

Teoría de la confirmación de expectativas. La cual es una de las mas difundidas, mismas que menciona que la satisfacción del usuario está en función al grado de diferencia que existe entre las expectativas de la atención a recibir y la percepción que se tiene sobre la experiencia de atención en salud (28).

3.3. Marco conceptual

Calidad de atención. En la prestación de los servicios de salud es definida como la atención centrada en las personas, las comunidades y las familias, alcanzando niveles óptimos de seguridad, eficiencia, oportunidad y acceso igualitario (30).

Calidad. La percepción general de los clientes sobre la calidad se basa en los diferentes atributos que estos consideran importantes, cada uno de estos atributos denotan la diferencia entre la calidad recibida y la que esperaban recibir (31).

Capacidad de respuesta. Es la capacidad que tienen los profesionales de la salud para brindar un servicio puntual (30)

Confianza. Consiste en la creencia de que una persona o grupo es capaz de realizar una determinada actividad, cumpliendo los objetivos propuestos o alcanzado los resultados esperados (30).

Elementos tangibles. Corresponde a los elementos físicos, materiales y recursos que se encuentren disponibles en el servicio (30)

Empatía. Consiste en brindar una atención personalizada y cuidadosa a los pacientes (30)

Fiabilidad. Referido a la capacidad de ofrecer un servicio de manera segura, consciente y precisa (30)

Satisfacción del paciente. Es una terminología muy empleada en la administración de la salud, considerada como una medida que indica el cumplimiento o no de la cobertura de las necesidades y expectativas de los pacientes (31).

IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo y nivel de la investigación.

El enfoque de investigación seleccionado para la presente investigación es el cuantitativo, el cual tiene como principales características, que hace uso de la medición numérica, se vale de la estadística, tanto descriptiva como inferencial y formula hipótesis, mismas que deben ser contrastadas o comprobadas (28). El método de estudio empleado es el hipotético-deductivo, es un método de científico inferencial, mismo que comprende cinco pasos como es la identificación del problema, el planteamiento del problema, la formulación de las conjeturas o hipótesis, la medición, recopilación y el análisis e interpretación de los datos (29)

Tipo de investigación:

De acuerdo con su propósito o finalidad, la investigación es de tipo básica, estos tipos de estudios “no tienen propósitos aplicativos inmediatos, puesto que solo buscan ampliar y profundizar el caudal de conocimientos” (30).

Nivel de investigación:

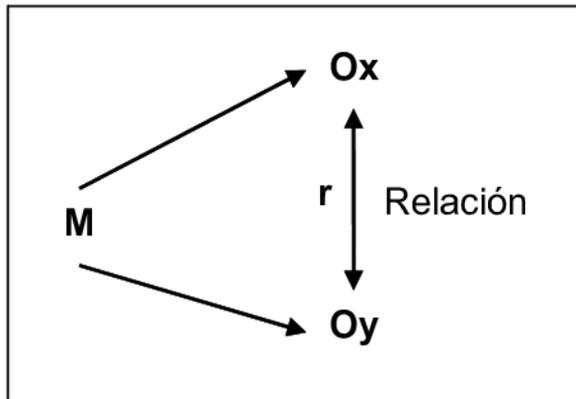
Según el alcance o nivel de investigación, el estudio es relacional, las investigaciones descriptivas se constituyen como uno de los tipos más populares de investigación, ya que es empleado, comúnmente, por los principales que se inician en la actividad investigativa; los estudios correlacionales son estudios que buscan examinar la relación entre dos o más variables, sin la necesidad de explicar que una sea la causa de la otra variable (31).

4.2. Diseño de Investigación

El diseño de investigación empleado es el no experimental y de corte transversal o transeccional, los estudios no experimentales son aquellos que no tiene como propósito manipular de manera intencionada o deliberada la variable independiente, es decir, no se busca cambiar o modificar una realidad o fenómeno de estudio, simplemente observarla en su estado natural (32). Por otro lado, los estudios de corte transversal o

transeccionales, son aquellos en los que la recolección de la información se realiza en un solo momento, es decir, en un tiempo único, se tiene como propósito la descripción de las variables, para analizar su comportamiento (33)

La representación esquemática de los estudios correlacionales es como se muestra a continuación:



Donde:

M = representa a la muestra de estudio, conformada por los 65 adultos mayores, atendidos en el tópico de enfermería.

Ox = Variable 1: Calidad de atención

Oy = Variable 2: Satisfacción de los usuarios

R = Coeficiente de correlación entre las variables

4.3. Hipótesis general y específicas.

4.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

4.3.2. Hipótesis específicas.

HE1. Existe relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

HE2. Existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

HE3. Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

HE4. Existe relación entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

HE5. Existe relación entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

4.4. Identificación de las variables.

Variable 1: Calidad de atención

Dimensiones:

D1: Fiabilidad

D2: Capacidad de respuesta

D3: Seguridad

D4: Empatía

D5: Aspectos tangibles

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones:

D1: Técnico-científico

D2: Humana

D3: Entorno

4.5. Matriz de operacionalización de variables:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	NIVEL Y RANGOS	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Calidad de servicio	Elemento tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Disponibilidad de equipos, materiales y recursos ❖ Instalaciones y ambiente cómodo 	1, 2 y 3	Totalmente de acuerdo = 5 puntos	Optima [61-75]	Categorica y ordinal (cualitativa)
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Confianza en la atención recibida ❖ Confianza en el servicio brindado ❖ Disponibilidad de la HC 	4, 5 y 6	De acuerdo = 4 puntos Moderadamente de acuerdo = 3 puntos En desacuerdo = 2 puntos	Buena [46-60] Regular [31-45]	
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Absolución de dudas e inquietudes ❖ Servicio de calidad ❖ Tiempo de espera adecuado 	7, 8 y 9	Totalmente en desacuerdo = 1 punto	Deficiente [15-30]	

	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Confianza en el desempeño y conocimientos del personal de enfermería ❖ Preocupación por las necesidades ❖ Horario de atención adecuado 	10, 11 y 12			
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Preocupación por las necesidades e interés de los pacientes ❖ Horario de atención adecuado para la atención 	13, 14 y 15			
Satisfacción de los usuarios	Servicio personalizado	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Trato de personal ❖ Atención óptima ❖ Condiciones adecuadas para la atención 	1,2 ,3 ,4 ,5 ,6 ,7 y 8	Totalmente de acuerdo = 5 puntos De acuerdo = 4 puntos	Muy satisfecho [68-80] Satisfecho [55-67]	Categorica y ordinal (cualitativa)

		❖ Empatía por parte del profesional de salud		Moderadamente de acuerdo = 3 puntos	Regularmente satisfecho [42-54]	
	Confort	❖ Ambiente cómodo y acogedor ❖ Materiales, mobiliarios y recursos ordenados ❖ Atención amable y oportuna ❖ Satisfacción con las competencias	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 y 16	En desacuerdo = 2 puntos Totalmente en desacuerdo = 1 punto	Insatisfecho [29-41] Muy insatisfecho [16-28]	

4.6. Población – Muestra

Población.

La población de investigación es un conjunto de objetos o personas de los cuales se desea conocer algo en un tema de investigación, el universo o población de estudio puede estar constituido por un animales, cosas, personas, registros médicos, etc. (34) Para el presente estudio, la población de estudio estuvo conformada por todos los adultos mayores que fueron atendidos en el tópico de enfermería del centro de salud de La Tinguiña, durante el mes de noviembre de 2023, cantidad que asciende a un total de 65 adultos mayores.

Muestra.

Siendo el tamaño de la muestra pequeño, las investigadoras decidieron considerar como muestra de estudio a la totalidad de adultos mayores que fueron atendidos en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, por lo que, se ha considerado una población muestral de 65 usuarios.

Muestreo.

El muestreo es un instrumento de gran validez en el proceso de investigación, por el cual los investigadores seleccionan las unidades de análisis representativas para la obtención de datos que le permita estimar información acerca de una población objeto de estudio (35).

El tipo de muestreo empleado es el no probabilístico y la técnica de muestreo es por conveniencia. Por lo descrito la muestra de estudio fue seleccionada mediante muestreo no proba listico, de tipo intencionado o sesgado, este tipo de muestreo tiene como característica que los investigadores seleccionan las unidades de análisis que consideran son representativos (35).

Criterios de inclusión:

- Adultos mayores atendidos en el tópico de enfermería.
- Usuarios que firmen el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Usuarios que acudían a otros servicios en el centro de salud de La Tinguíña
- Adultos mayores que no hayan querido firmar el consentimiento informado.

4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Técnica

La técnica de recolección de información empleada fue la encuesta, la cual se realiza a través de la aplicación de un instrumento de recolección de información, mismo que está conformado por un conjunto de cuestiones (36) o reactivos que tiene como propósito recabar información factual de una determinada muestra de estudio

Instrumento.

Los instrumentos de recolección de información empleados fueron los cuestionarios, tanto el cuestionario para la variable calidad de atención que estuvo conformada por un total de 11 indicadores y 16 ítems, por otro lado, el cuestionario de la variable de estudio satisfacción de los usuarios, mismo que contó con un total de 10 indicadores y 15 ítems.

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Validez.

Los instrumentos de recolección de información (cuestionarios), fueron sometidos al análisis de constructo, es decir, al proceso de validez por parte de expertos, quienes a través de sus observaciones verificaban la correspondencia de los ítems con los indicadores, y a su vez de estos últimos con las dimensiones y variables de estudio. La técnica empleada para el proceso de validación fue a través del juicio de expertos, llamada también juicio Delfos, se requirió de la validación por parte de 3 profesionales, quienes por su amplia experiencia en la temática validaron cada uno de los instrumentos empleados.

Confiabilidad.

Debido a que los instrumentos empleados fueron adaptados, debido a las particularidades y necesidades de las unidades de análisis, fue necesario la validación de los expertos, para luego llevar a cabo una prueba piloto (muestra

piloto), a quienes se les aplicaron ambos instrumentos para verificar si estos miden lo que se espera medir.

El proceso de confiabilidad se realizó a través del análisis de consistencia interna, empleándose la prueba Alpha de Cronbach, en el paquete estadístico SPSS, versión 23. Los valores referenciales a considerar para el proceso de validez de los instrumentos se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 1.

Valores de la prueba Alpha de Cronbach

Coeficiente	Criterio
Coeficiente alfa > 0,9	Es excelente
Coeficiente alfa > 0,8	Es bueno
Coeficiente alfa > 0,7	Es aceptable
Coeficiente alfa > 0,6	Es cuestionable
Coeficiente alfa > 0,5	Es pobre
Coeficiente alfa < 0,5	Es inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Fórmula de la prueba Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Resultados de la prueba Alpha de Cronbach:

Los valores alcanzados en la prueba alfa de Cronbach es el siguiente:

Calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	15

Satisfacción del usuario:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	16

En ambos instrumentos se ha obtenido un Alpha de Cronbach superior al 0,8, por lo que, se observa que ambos instrumentos son altamente confiables. (Ver anexo 5)

4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de los datos.

Luego de haber recopilado la información por parte de las unidades de análisis, los datos se llevaron a una hoja de cálculo en el software Excel, para la elaboración de la matriz de datos o data de resultados, este proceso se realizó luego de haber aplicado los criterios de eliminación de aquellos instrumentos que no hayan sido respondidos en su totalidad, acto seguido se traduce las respuestas de cada una de las unidades de análisis a un lenguaje numérico para ser incluidos en la matriz de datos de Excel. Los datos fueron organizados y presentados a través de tablas académicas y figuras (estadística descriptiva), para un análisis oportuno de las variables de caracterización, así como, de cada una de las variables de investigación y sus respectivas dimensiones de estudio, la estadística descriptiva, llamada también deductiva es aquella que se trata de una ordenación, clasificación y recuento de datos obtenidos para realizar las respectivas observaciones, es necesario la construcción de tablas y gráficos que permiten simplificar la complejidad de los datos que intervienen en la distribución (37).

A nivel inferencial, se hizo uso de la prueba de normalidad kolmogorov-Smirnov, por ser una muestra mayor a 50 unidades de análisis, los resultados obtenidos de la prueba indican que los datos siguen una distribución asimétrica o no paramétrica, por lo que, fue necesario hacer uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman, finalmente, para la contrastación de las hipótesis se tomó como valor referencia el p-valor obtenido en cada tabla, para aceptar o rechazar la hipótesis alternativa, la estadística inferencial, es el arte de poder obtener de manera verás y confiable las conclusiones sobre el la forma como ocurre un determinado fenómeno o hecho que es estudiado, la estadística inferencial, es llamada también inductiva, la cual plantea y resuelve el problema de establecer previsiones y conclusiones generales sobre una población, partiendo de los resultados alcanzados en la muestra de estudio (37).

V. RESULTADOS

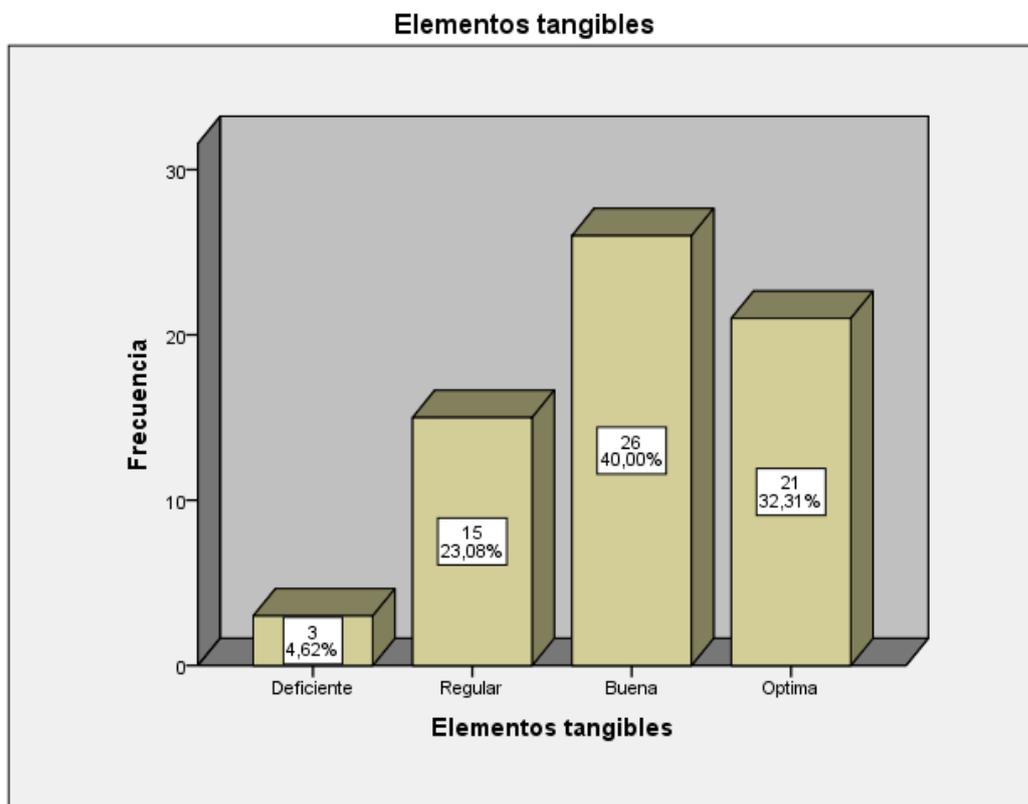
5.1. Presentación de Resultados

Tabla 1. Resultado de la dimensión elementos tangibles.

Elementos tangibles				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	3	4,6	4,6
	Regular	15	23,1	27,7
Válido	Buena	26	40,0	67,7
	Optima	21	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 1. Resultado de la dimensión elementos tangibles.



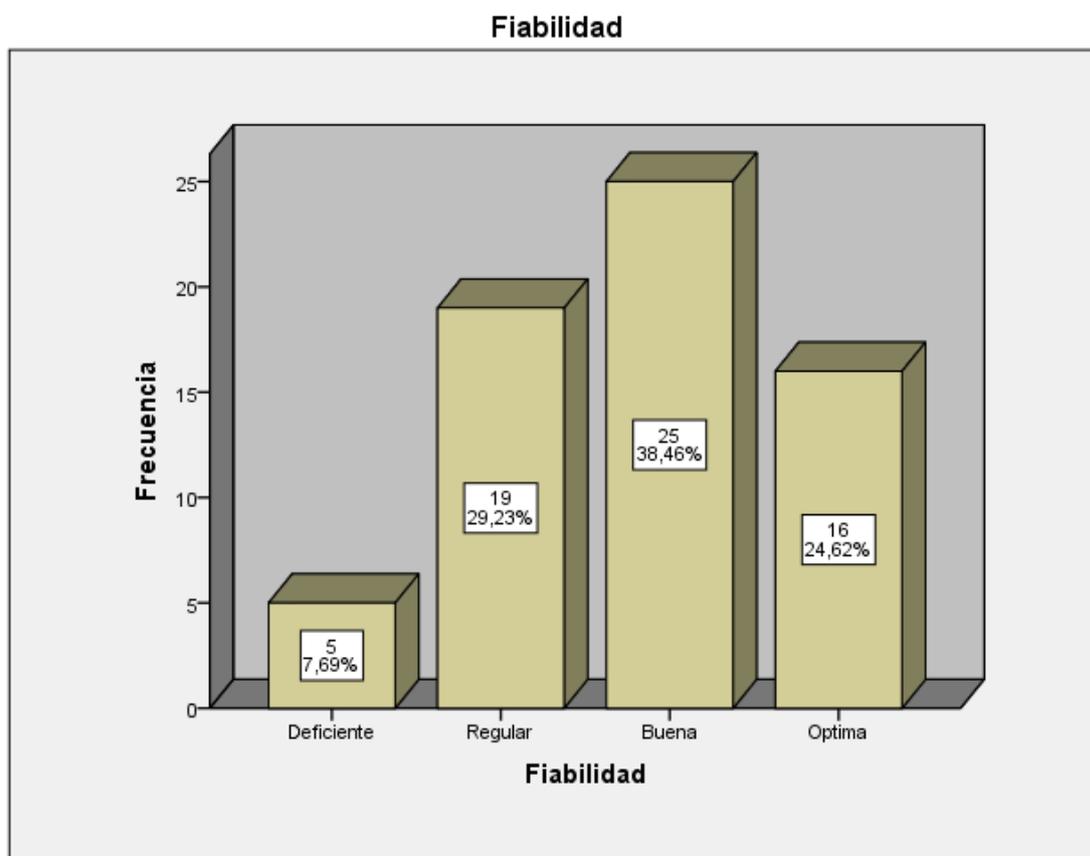
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 2. Resultado de la dimensión fiabilidad.

Fiabilidad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	5	7,7	7,7	7,7
	Regular	19	29,2	29,2	36,9
Válido	Buena	25	38,5	38,5	75,4
	Optima	16	24,6	24,6	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 2. Resultado de la dimensión fiabilidad.



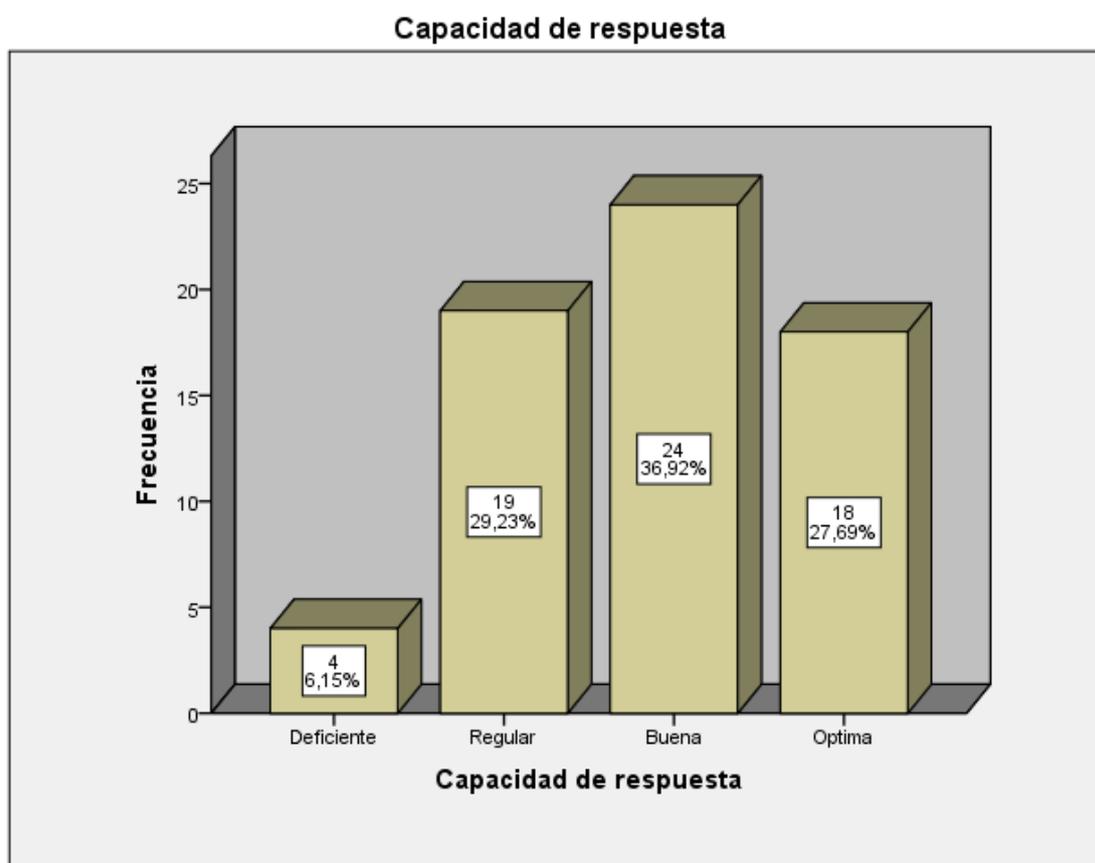
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 3. Resultado de la dimensión capacidad de respuesta

Capacidad de respuesta		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	4	6,2	6,2	6,2
	Regular	19	29,2	29,2	35,4
Válido	Buena	24	36,9	36,9	72,3
	Optima	18	27,7	27,7	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 3. Resultado de la dimensión capacidad de respuesta



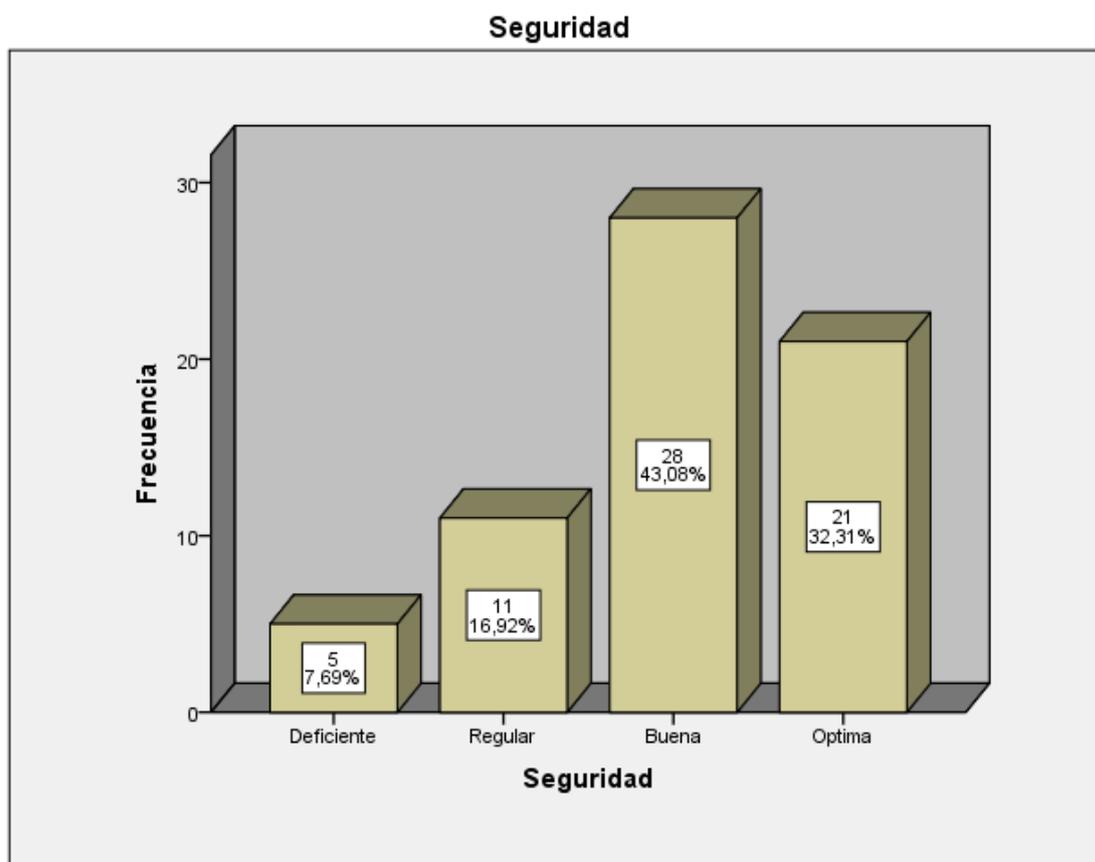
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 4. Resultado de la dimensión seguridad

Seguridad		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	7,7	7,7	7,7
	Regular	11	16,9	16,9	24,6
	Buena	28	43,1	43,1	67,7
	Optima	21	32,3	32,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 4. Resultado de la dimensión seguridad



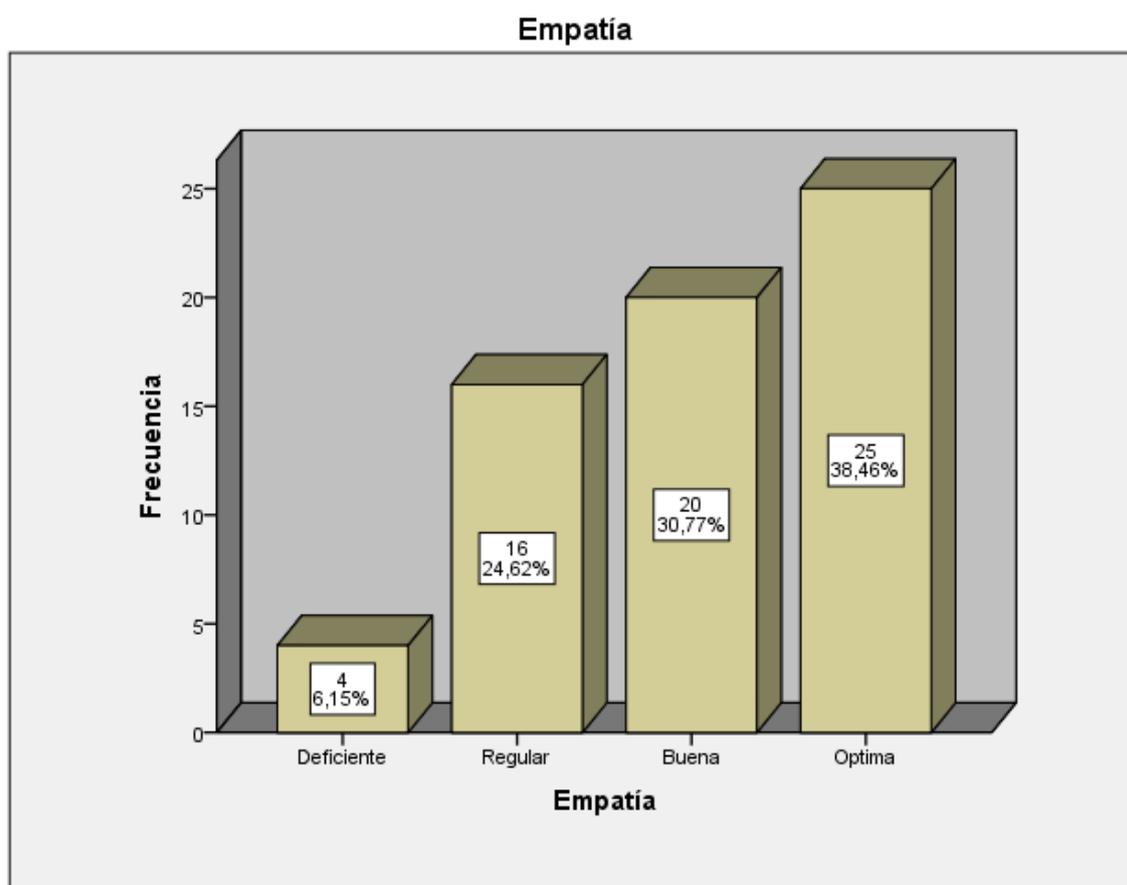
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 5. Resultado de la dimensión empatía.

Empatía					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	6,2	6,2	6,2
	Regular	16	24,6	24,6	30,8
	Buena	20	30,8	30,8	61,5
	Optima	25	38,5	38,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 5. Resultado de la dimensión empatía.



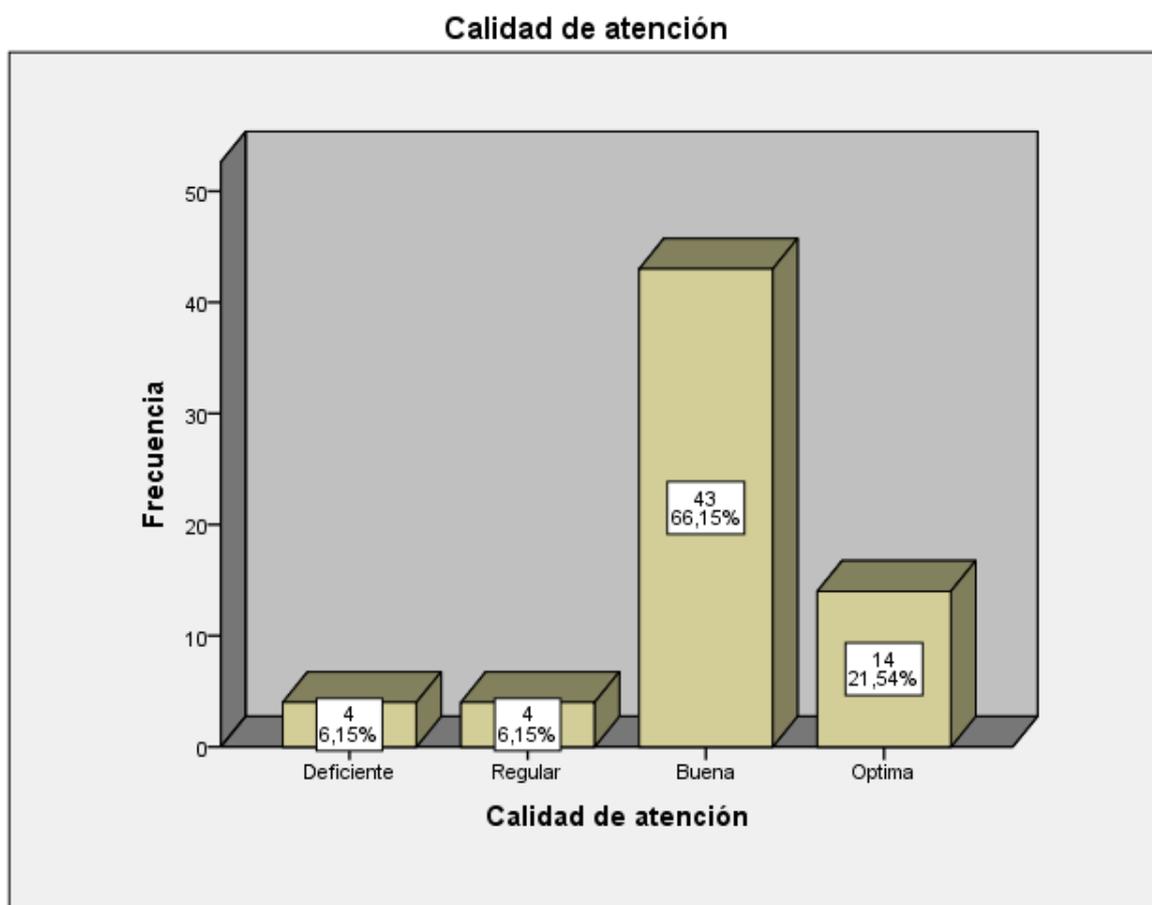
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 6. Resultados de la variable calidad de atención.

Calidad de atención				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Deficiente	4	6,2	6,2
	Regular	4	6,2	12,3
Válido	Buena	43	66,2	78,5
	Optima	14	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 6. Resultados de la variable calidad de atención.



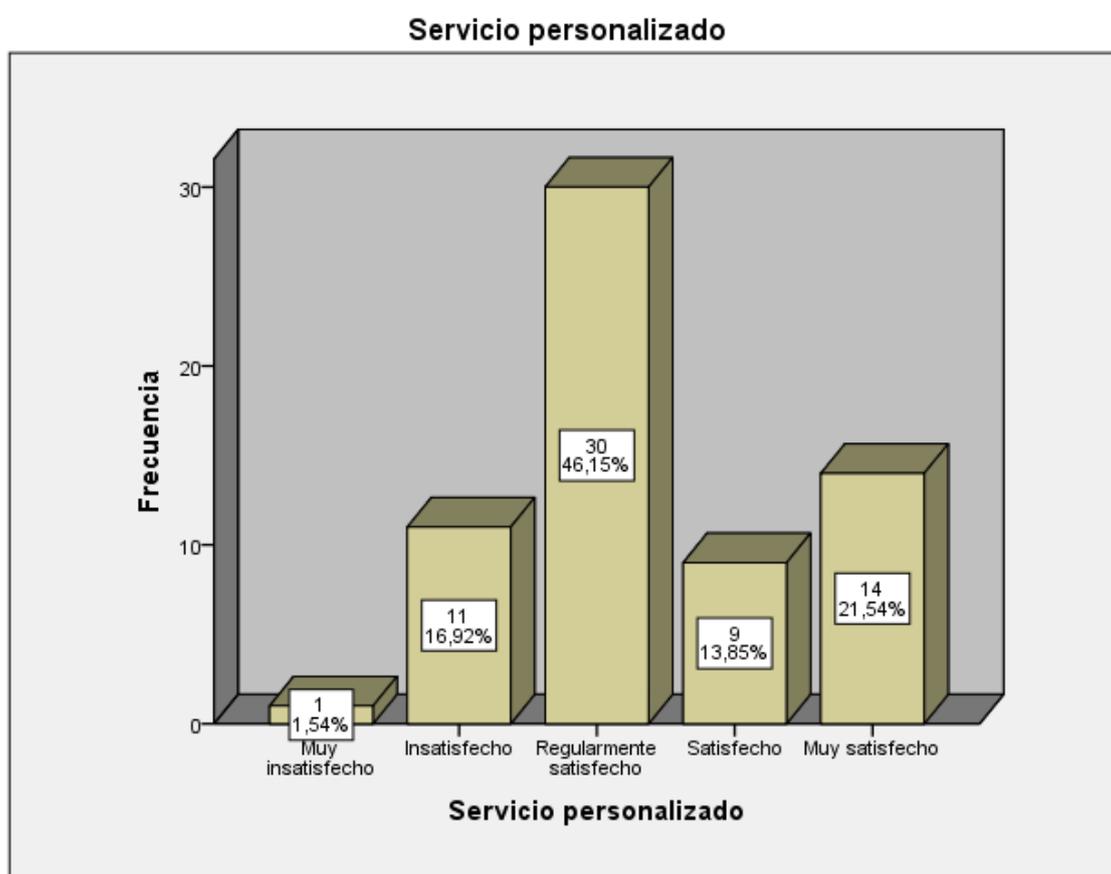
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 7. Resultado de la dimensión servicio personalizado.

Servicio personalizado		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	1	1,5	1,5	1,5
	Insatisfecho	11	16,9	16,9	18,5
	Regularmente satisfecho	30	46,2	46,2	64,6
	Satisfecho	9	13,8	13,8	78,5
	Muy satisfecho	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 7. Resultado de la dimensión servicio personalizado.



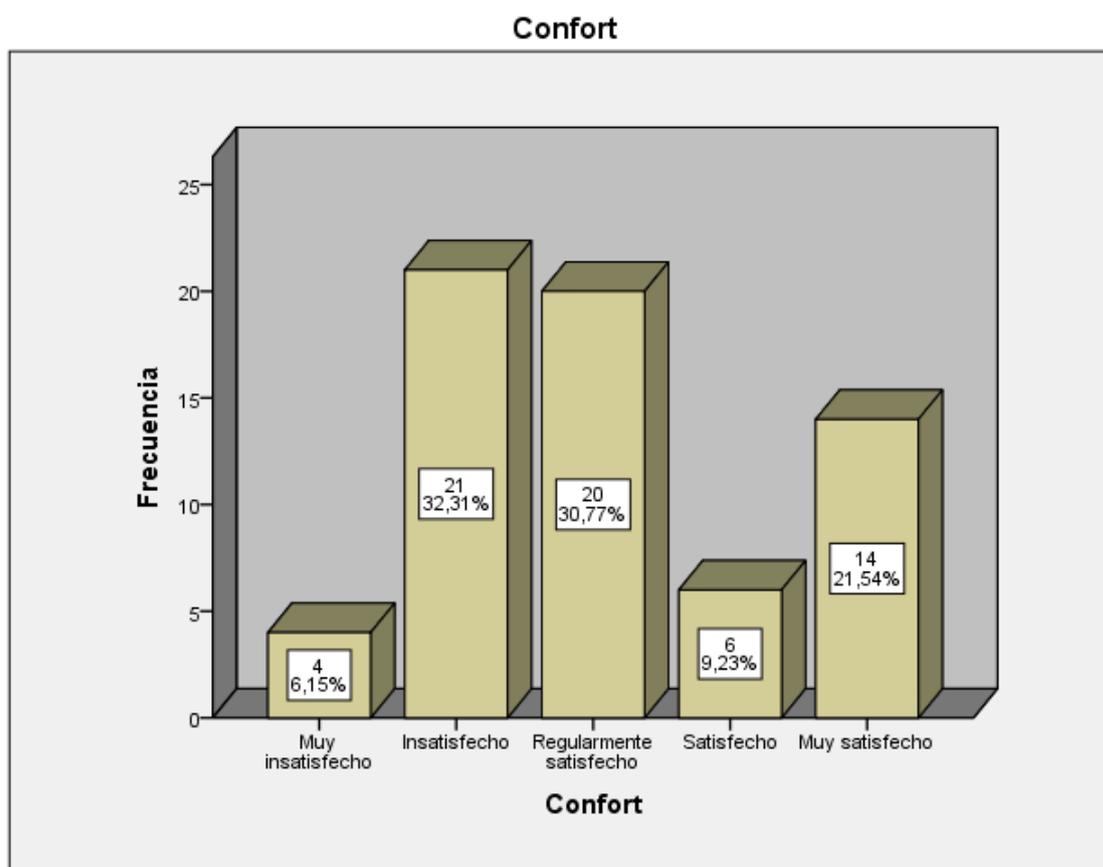
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 8. Resultado de la dimensión confort.

Confort		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	4	6,2	6,2	6,2
	Insatisfecho	21	32,3	32,3	38,5
	Regularmente satisfecho	20	30,8	30,8	69,2
	Satisfecho	6	9,2	9,2	78,5
	Muy satisfecho	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 8. Resultado de la dimensión confort.



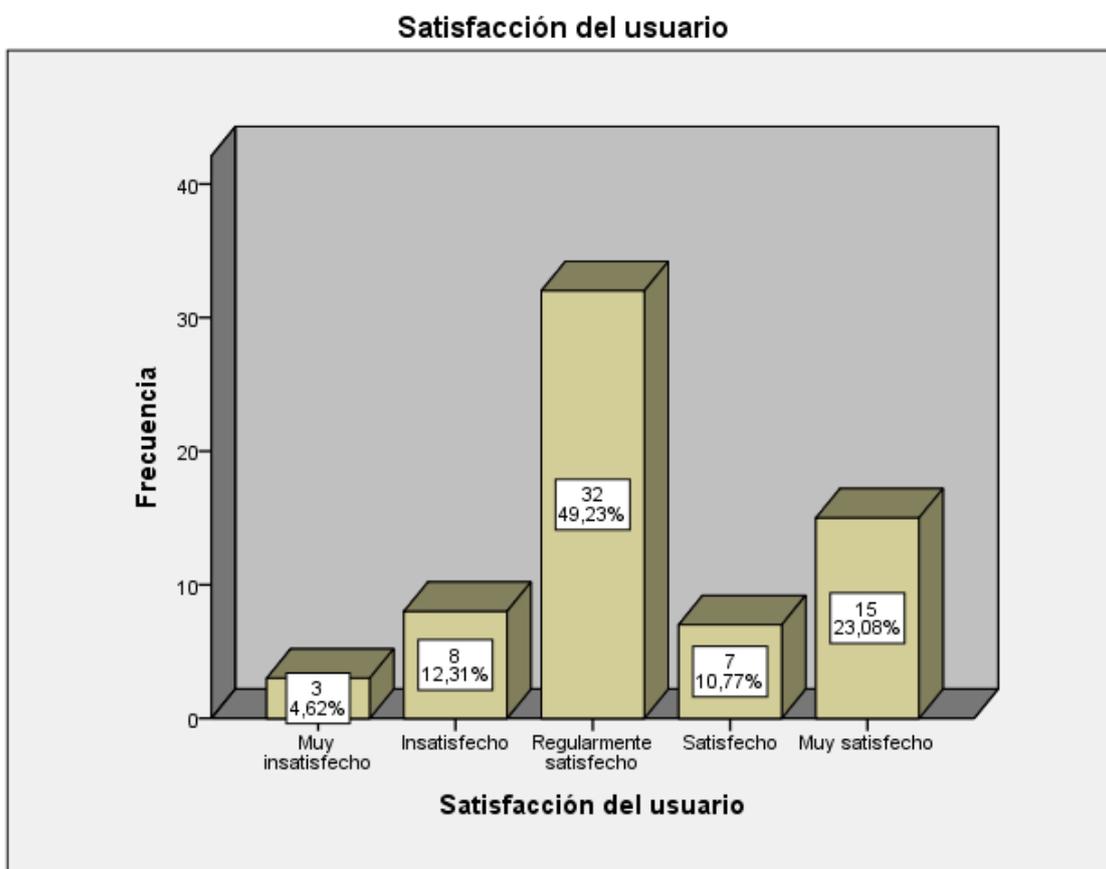
Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 9. Resultados de la satisfacción de los usuarios.

Satisfacción del usuario		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
		a	e	válido	acumulado
Válido	Muy insatisfecho	3	4,6	4,6	4,6
	Insatisfecho	8	12,3	12,3	16,9
	Regularmente satisfecho	32	49,2	49,2	66,2
	Satisfecho	7	10,8	10,8	76,9
	Muy satisfecho	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

Figura 9. Resultados de la satisfacción de los usuarios.



Fuente. Software estadístico SPSS versión 23.

5.2. Interpretación de resultados

En la tabla 1 y figura 1: se presentan los resultados correspondientes a la dimensión elementos tangibles, donde se aprecia que un 40%(26) de los usuarios han calificado a la disposición de materiales, espacio, iluminación, etc., (elementos tangibles), como buena, el 32,3% (21) refieren que es óptima, mientras que un 23,1% sostienen que es regular, apenas un 4,6% (3) los califican como deficientes.

En la tabla 2 y figura 2, se observan los resultados correspondientes a la dimensión fiabilidad, donde el 38,5% (25) de los usuarios la consideran como buena, un 24,6% (16) sostienen que es óptima, un 29,2% (19) la han calificado como regular y apenas un 7,7% (5) refieren que es deficiente. Los usuarios en su mayoría (63,1%), opinan que los equipos, materiales, ambiente físico y materiales son adecuados para la atención a los pacientes.

En la tabla 3 y figura 3, se muestran los resultados de la dimensión capacidad de respuesta, donde el 36,9% (24) la han categorizado como buena, un 29,2% (19) regular, el 27,7% (18) sostienen que es óptima y un 6,2% (4) afirmaron que es deficiente. Se puede deducir de los resultados descriptivo que la mayoría de los usuarios confían plenamente en la atención y servicio brindado, como también han indicado que las historias clínicas son remitidas de manera oportuna al servicio que se requiere (64,6%).

En la tabla 4 y figura 4, se observan que, en cuanto a la dimensión seguridad, el 43,1% (28) de los usuarios la han calificado como buena, mientras que el 32,3% (21) sostienen que es óptima, por otro lado, el 16,9% (11) y el 7,7% (5) la han considerado como regular y deficiente respectivamente. Se observa que la mayoría de los usuarios (75,4%), se sienten seguros con la atención brindada por el profesional de enfermería, en cuanto a sus conocimientos, trato humano y desempeño profesional.

La tabla 5 y figura 5, muestra los resultados respectivo de la dimensión empatía, donde el 30,8% (20) de los usuarios sostiene que esta es buena, el 38,5% (25)

la han calificado como óptima, por otro lado, el 24,6% (16) afirman que es regular y apenas un 6,2% (4) la categorizan como deficiente. Se puede apreciar que la mayoría de los usuarios (69,3%), perciben el buen trato del personal de enfermería en cuanto a sus necesidades, sentimientos, preocupaciones, así como necesidades de salud e intereses, propios y/o de sus familiares.

En la tabla 6 y figura 6, se compilan los resultados alcanzados en la variable calidad de atención, donde, de manera general, los usuarios consideran que es óptima equivalen al 21,5%, (14) además un 66,2% (43) la han calificado como buena, pero un 6,2% (4) y otro 6,2% (4) refieren que esta es regular y deficiente respectivamente. Como se puede observar los resultados descriptivos alcanzados demuestran que el 87,7% han dado respuestas positivas y destacables sobre el fenómeno de estudio, considerando niveles buenos y óptimos en cada una de sus dimensiones.

La tabla académica y figura 7, muestra los resultados de la dimensión servicio personalizado, donde el 21,5% (14) de los usuarios se sienten muy satisfechos, el 13,8% (9) satisfechos, un 46,2% (30) afirman estar regularmente satisfechos, además de que, un 16,9% (11) se sienten insatisfechos y solo un 1,5% (1) muy insatisfechos; estos resultados dan cuenta de que tanto el trato personalizado brindado por el personal de enfermería, la calidad y profesionalismo y el proceso de atención en si han alcanzado niveles positivos, según la percepción de los usuarios (35,3%).

La dimensión confort se presenta en la tabla 8 y figura 8, donde el 21,5% (14) de los usuarios indicaron sentirse muy satisfechos, el 9,2% (6) satisfechos, un 30,8% (20) están regularmente satisfechos, pero, por otro lado, e 32,3% (21) y el 6,2% (4) indicaron estar insatisfechos y muy insatisfechos respectivamente. Pese a los resultados negativos expresados en un 38,5%, que es para tomar en cuenta, un porcentaje poco significativo 30,7% han opinado de manera favorable sobre el nivel de satisfacción.

En la tabla 9 y figura 9, se presentan los resultados generales de la satisfacción de los usuarios, donde el 23,1% (15) indicaron estar muy satisfechos, el 10,8% (7) se sienten satisfechos, un porcentaje significativo equivalente al 49,2% (32) se sentían regularmente satisfecho al momento de ser encuestados, y un 12,3% (8) y 4,6% (3) se sintieron insatisfechos y muy insatisfechos respectivamente. Los resultados de manera general son para tomar en cuenta, porque cerca del 50% (49,2%) se sienten regularmente, estos porcentaje, de no tomar acciones pertinentes, podrían incrementar los resultados negativos.

VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

6.1. Análisis inferencial.

6.1.1. Prueba de normalidad.

Formulación de las hipótesis de normalidad.

H₀: Los datos tienen una distribución normal (Paramétrico)

H₁: Los datos NO tienen una distribución normal (No paramétrico)

Elección del nivel de significancia (α).

Grado de confianza = 95%

Nivel de significancia (Alfa) es $\alpha = 0,05$ (5%)

Prueba estadística por emplear.

Siendo el tamaño de la muestra de estudio mayor a 50 unidades de análisis, se hace uso de la prueba de normalidad de kolmogorov-Smirnov, esta prueba permitirá determinar el tipo de coeficiente de correlación a emplearse en la prueba de hipótesis, si es el caso de una no paramétrica o un coeficiente paramétrico.

Tabla 10. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	,139	65	,003	,937	65	,002
Fiabilidad	,108	65	,056	,954	65	,017
Capacidad de respuesta	,096	65	,200	,944	65	,005
Seguridad	,128	65	,010	,937	65	,002
Empatía	,131	65	,007	,936	65	,002
Calidad de atención	,160	65	,000	,898	65	,000
Servicio personalizado	,131	65	,007	,928	65	,001
Confort	,113	65	,039	,934	65	,002
Satisfacción del usuario	,177	65	,000	,904	65	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Criterio de decisión.

Si p-valor $< 0,05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a

Si el p-valor $\geq 0,05$, se acepta la H_0 y se rechaza la H_a .

Decisión y conclusión.

Como el p-valor, en la mayoría de los datos obtenidos es $< 0,05$ (5%), se rechaza la H_0 y se acepta la H_a ; es decir, los datos NO tienen una distribución normal, por lo tanto, se aplicará la prueba No paramétrica Rho de Spearman.

6.1.2. Prueba de hipótesis.

Prueba de hipótesis General.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Hipótesis estadísticas.

No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

$H_0: \rho = 0$

Existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

$H_a: \rho \neq 0$

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

Determinación del estadístico de prueba:

- ✓ Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- ✓ Prueba exacta de Fisher: P-valor (0,05=5%)

Tabla 13. Coeficiente de correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Correlaciones

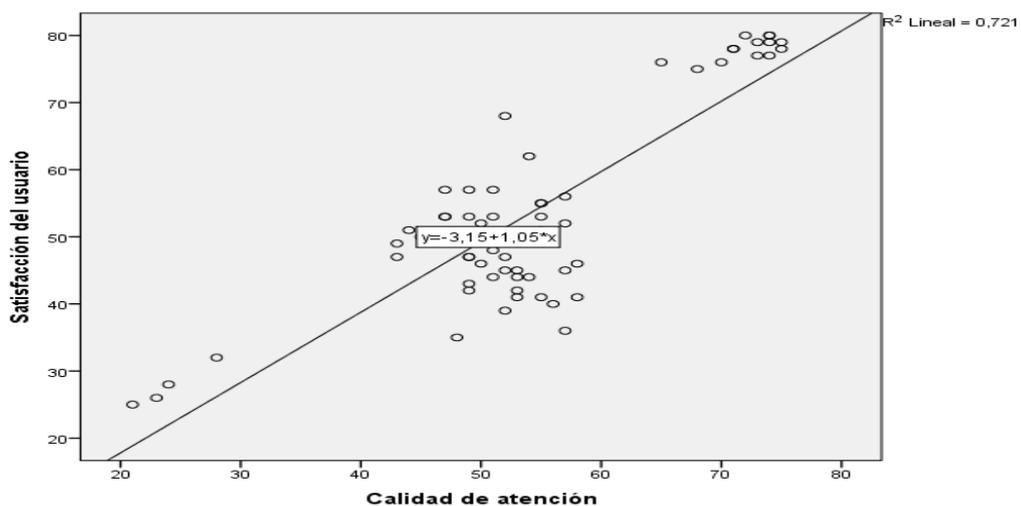
		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	de Calidad de atención	de Coeficiente de correlación	de Satisfacción del usuario
		de 1,000	,550**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65
	Satisfacción del usuario	de Coeficiente de correlación	de 1,000
		de ,550**	,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	65

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

Interpretación.

La tabla 13 muestra los resultados inferenciales obtenidos en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r_s=0,550$ que indica una relación positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, el p-valor alcanzado fue de 0,000, menor que el nivel de significancia.

Figura 10. Gráfico de dispersión entre las variables de estudio.



Interpretación.

El gráfico 10 corresponde a los resultados reportados en el gráfico de dispersión de las variables de estudio, donde se muestran que los datos tanto de la variable 1 y la variable 2, forman una línea de referencia que indica una relación lineal positiva, tanto para la calidad de atención, como para la satisfacción de los usuarios.

Decisión.

Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $r_s=0,550$, que indica una relación moderada positiva, y un p-valor de 0,000, se puede afirmar que, con toda la evidencia estadística, es necesario aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, es decir que, existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Prueba de hipótesis específica 1.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Hipótesis estadísticas.

No existe relación significativa entre la dimensión tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Ho: $\rho= 0$

Existe relación significativa entre la dimensión tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Ha: $\rho\neq 0$

Nivel de significación: $\alpha= 0,05$ (prueba bilateral)

Determinación del estadístico de prueba:

- ✓ Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- ✓ Prueba exacta de Fisher: P-valor (0,05=5%)

Tabla 14. Coeficiente de correlación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

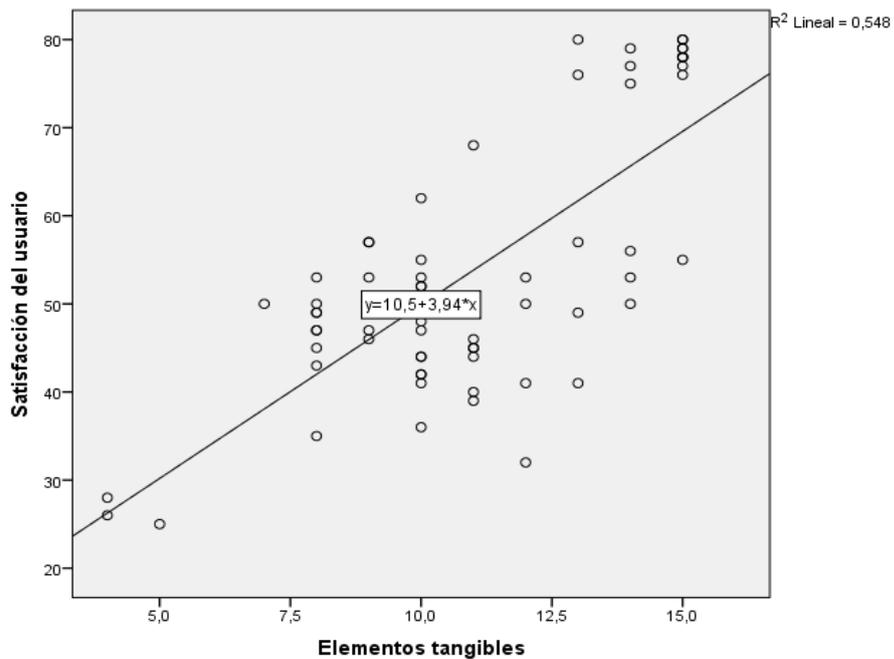
Correlaciones			Elem entos tangi bles	Satisfac ción del usuario
Rho de Spearman	Elem entos tangibl es	Coeficiente de correlación	1,000	,594**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfa cción del usuari o	Coeficiente de correlación	,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación.

La tabla 14 muestra los resultados inferenciales obtenidos en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r_s=0,595$ que indica una relación positiva moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, el p-valor alcanzado fue de 0,000, menor que el nivel de significancia.

Figura 11. Gráfico de dispersión entre elementos tangibles y la satisfacción del usuario.



Interpretación.

El gráfico 11 corresponde a los resultados reportados en el gráfico de dispersión de las variables de estudio, donde se muestran que los datos tanto de la dimensión 1 de la calidad de atención y la variable 2, forman una línea de referencia que indica una relación lineal positiva, tanto para los elementos tangibles, como para la satisfacción de los usuarios.

Decisión.

Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $r_s = 0,596$, que indica una relación moderada positiva, y un p-valor de 0,000, se puede afirmar que, con toda la evidencia estadística, es necesario aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Prueba de hipótesis específica 2.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Hipótesis estadísticas.

No existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Ho: $\rho = 0$

Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Ha: $\rho \neq 0$

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

Determinación del estadístico de prueba:

- ✓ Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- ✓ Prueba exacta de Fisher: P-valor (0,05=5%)

Tabla 15. Coeficiente de correlación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

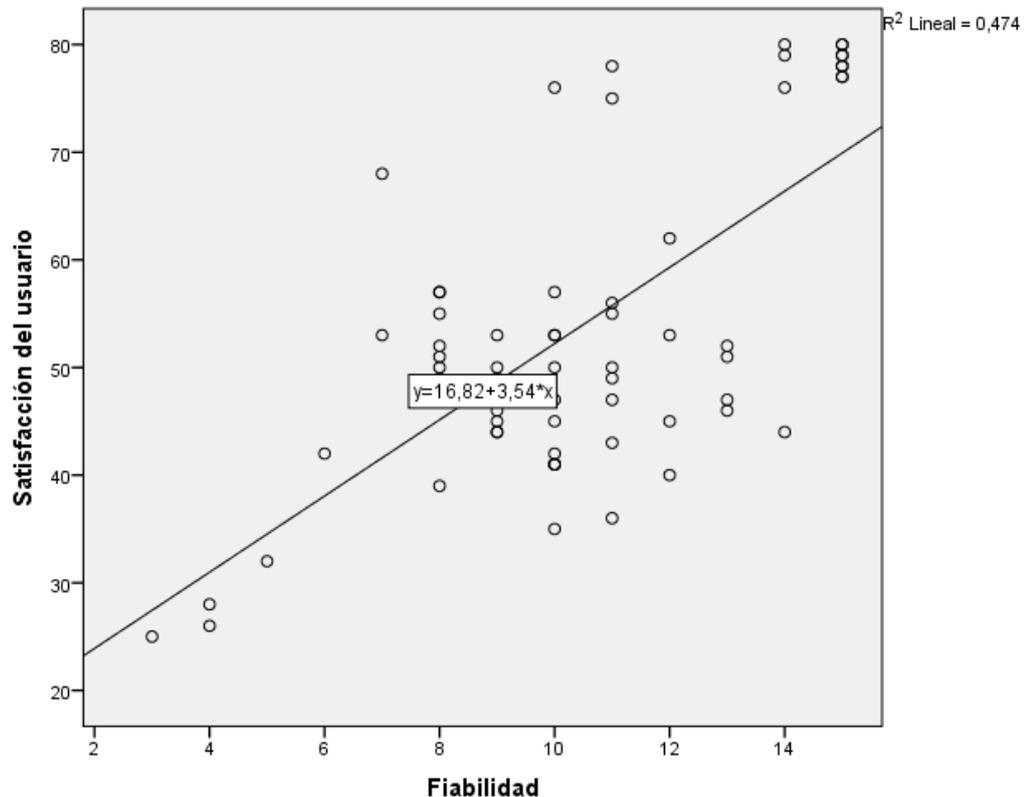
Correlaciones			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,507**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,507**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación.

La tabla 15 muestra los resultados inferenciales obtenidos en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r_s=0,507$ que indica una relación positiva moderada entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, el p-valor alcanzado fue de 0,000, menor que el nivel de significancia.

Figura 12. Gráfico de dispersión entre fiabilidad y la satisfacción del usuario.



Interpretación.

El gráfico 12 corresponde a los resultados reportados en el gráfico de dispersión de las variables de estudio, donde se muestran que los datos tanto de la dimensión 2 de la calidad de atención y la variable 2, forman una línea de referencia que indica una relación lineal positiva, tanto para la fiabilidad, como para la satisfacción de los usuarios.

Decisión.

Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $r_s=0,507$, que indica una relación moderada positiva, y un p-valor de 0,000, se puede afirmar que, con toda la evidencia estadística, es necesario aceptar la hipótesis alternativa y

rechazar la hipótesis nula, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Prueba de hipótesis específica 3.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Hipótesis estadísticas.

No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Ho: $\rho = 0$

Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Ha: $\rho \neq 0$

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

Determinación del estadístico de prueba:

- ✓ Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- ✓ Prueba exacta de Fisher: P-valor (0,05=5%)

Tabla 16. Coeficiente de correlación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.

Correlaciones

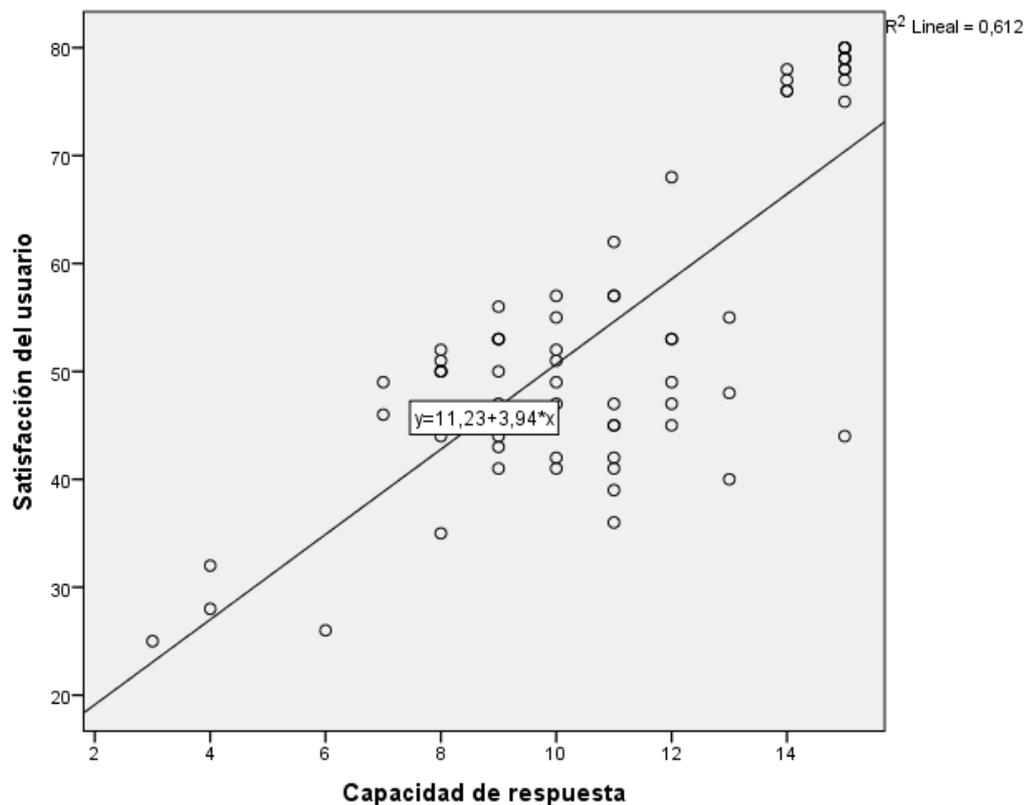
			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,610*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación.

La tabla 16 muestra los resultados inferenciales obtenidos en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r_s=0,610$ que indica una relación positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, el p-valor alcanzado fue de 0,000, menor que el nivel de significancia.

Figura 13. *Gráfico de dispersión entre capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.*



Interpretación.

El gráfico 13 corresponde a los resultados reportados en el gráfico de dispersión de las variables de estudio, donde se muestran que los datos tanto de la dimensión 3 de la calidad de atención y la variable 2, forman una línea de referencia que indica una relación lineal positiva, tanto para la capacidad de respuesta, como para la satisfacción de los usuarios.

Decisión.

Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $r_s=0,610$, que indica una relación moderada positiva, y un p-valor de 0,000, se puede afirmar que, con toda la evidencia estadística, es necesario aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Prueba de hipótesis específica 4.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Hipótesis estadísticas.

No existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Ho: $\rho = 0$

Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.

Ha: $\rho \neq 0$

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

Determinación del estadístico de prueba:

- ✓ Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- ✓ Prueba exacta de Fisher: P-valor ($0,05 = 5\%$)

Tabla 17. Coeficiente de correlación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios.

Correlaciones				Segu ridad	Satis facci ón del usua rio
Rho de Spearman	Seg urid ad	Coeficiente de correlación	1,000	,555*	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	65	65	

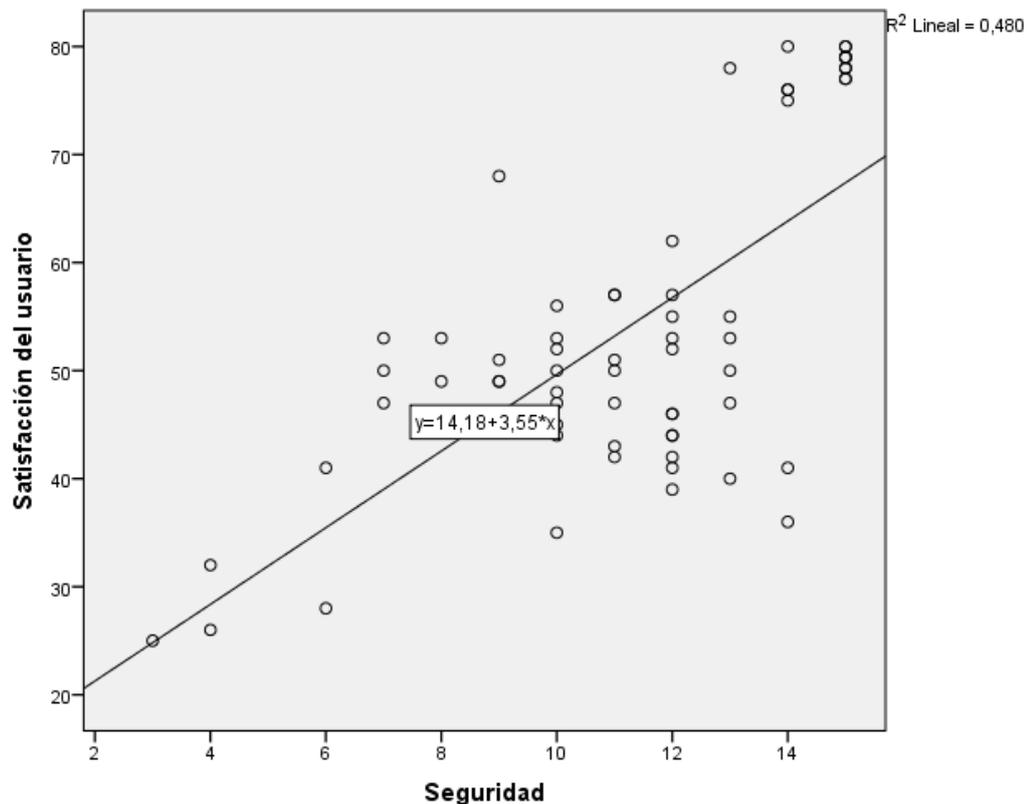
Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

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

Interpretación.

La tabla 17 muestra los resultados inferenciales obtenidos en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r_s=0,555$ que indica una relación positiva moderada entre la seguridad y la satisfacción del usuario, el p-valor alcanzado fue de 0,000, menor que el nivel de significancia.

Figura 14. Gráfico de dispersión entre seguridad y la satisfacción de los usuarios.



Interpretación.

El gráfico 14 corresponde a los resultados reportados en el gráfico de dispersión de las variables de estudio, donde se muestran que los datos tanto de la dimensión 4 de la calidad de atención y la variable 2, forman una línea de referencia que indica una relación lineal positiva, tanto para la seguridad, como para la satisfacción de los usuarios.

Decisión.

Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $r_s=0,555$, que indica una relación moderada positiva, y un p-valor de 0,000, se puede afirmar que, con toda la evidencia estadística, es necesario aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Prueba de hipótesis específica 5.

Hipótesis de investigación.

Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Hipótesis estadísticas.

No existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

$H_0: \rho = 0$

Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

$H_a: \rho \neq 0$

Nivel de significación: $\alpha = 0,05$ (prueba bilateral)

Determinación del estadístico de prueba:

- ✓ Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- ✓ Prueba exacta de Fisher: P-valor (0,05=5%)

Tabla 18. Coeficiente de correlación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios.

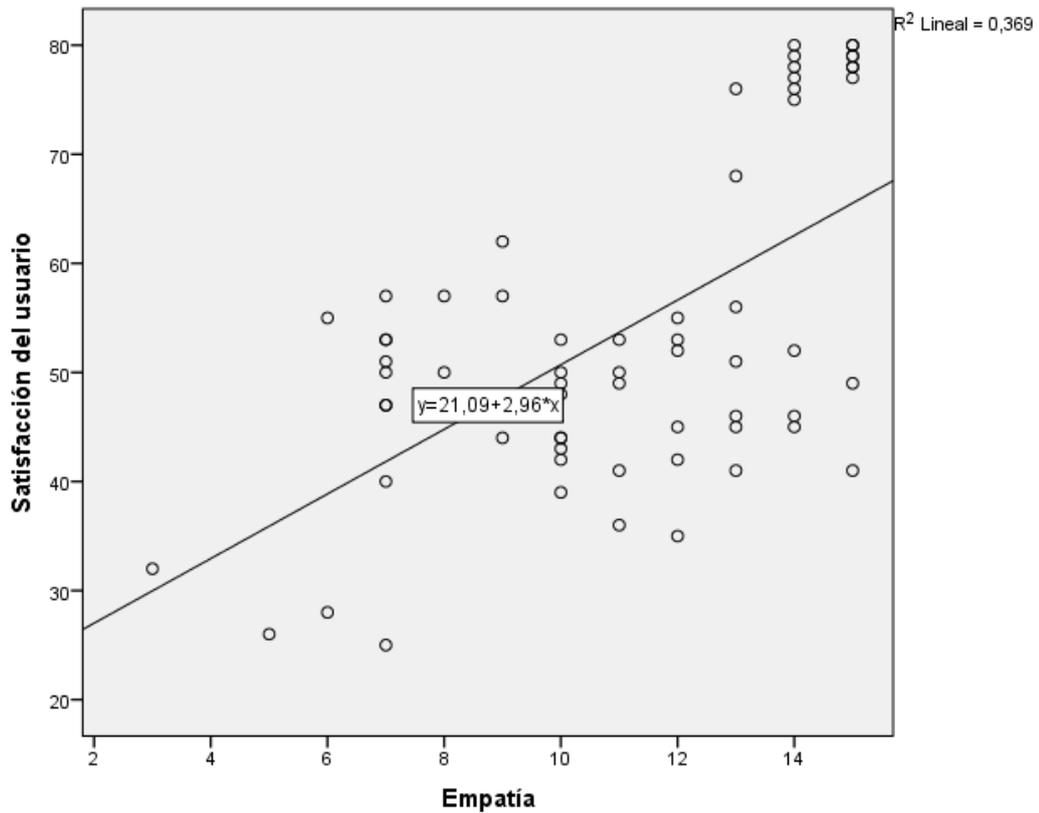
Correlaciones			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

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

Interpretación.

La tabla 18 muestra los resultados inferenciales obtenidos en la prueba no paramétrica Rho de Spearman, donde se obtuvo un coeficiente de correlación $r_s=0,479$ que indica una relación positiva moderada entre la empatía y la satisfacción del usuario, el p-valor alcanzado fue de 0,000, menor que el nivel de significancia.

Figura 15. Gráfico de dispersión entre empatía y la satisfacción de los usuarios.



Interpretación.

El gráfico 15 corresponde a los resultados reportados en el gráfico de dispersión de las variables de estudio, donde se muestran que los datos tanto de la dimensión 5 de la calidad de atención y la variable 2, forman una línea de referencia que indica una relación lineal positiva, tanto para la empatía, como para la satisfacción de los usuarios.

Decisión.

Habiéndose obtenido un coeficiente de correlación $r_s = 0,479$, que indica una relación moderada positiva, y un p-valor de 0,000, se puede afirmar que, con toda la evidencia estadística, es necesario aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula, es decir que, existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguina, Ica-2023.

VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

7.1. Comparación de resultados.

En este capítulo se lleva a cabo la comparación de los resultados obtenidos en la investigación con los principales antecedentes, a fin de demostrar las correspondencias o no de los resultados alcanzados.

A nivel descriptivo, el 66,2% de los usuarios consideran que la calidad de atención es de nivel bueno, mientras que el 21,5% la calificaron como óptima; en la satisfacción de los usuarios el 49,2% de estos sostienen estar regularmente satisfechos, el 10,8% están satisfechos y el 23,1% se sienten muy satisfechos.

A nivel inferencial, el coeficiente de correlación obtenido fue de $r_s=0,550$, con un p-valor de $0,000 \leq 0,05$, por lo que, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula, con esto se cumple el objetivo general, que demuestra la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Los resultados obtenidos se corresponden con los alcanzados en Ecuador por Mejía (2019), donde el principal objetivo fue analizar la calidad de atención que se brinda a los adultos mayores, donde el 100% de estos se sienten conformes con el trato brindado, concluyéndose que los adultos se sienten satisfechos con la amabilidad y la predisposición del personal para atenderlos.

A nivel nacional, también se asemejan los resultados con la investigación realizada por Arévalo (2022) donde se tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, el 39% de los participantes se encuentran medianamente satisfechos y el 51% de ellos consideran que la calidad de atención es regular, a nivel inferencial también se pudo demostrar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio con un

$rs=0,626$, que permitió aceptar la hipótesis nula. En la investigación realizada por Mori (2020), se planteó como objetivo determinar la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, se tiene correspondencia a nivel descriptivo, ya que, el 92,3% de ellos consideran que la calidad de atención es buena, mientras que un 78,85% refieren tener un buen nivel de satisfacción, concluyendo también que existe una relación significativa entre las variables estudiadas. Paredes (2020), realizó una investigación para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, donde se concluyó que también existe una relación significativa entre las variables analizadas.

En Huancayo Febres y Mercado (2020), realizaron su investigación con el propósito de determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externa, donde el 96,8% de estos indicaron estar satisfechos a nivel general y en cada una de sus dimensiones, resultados positivos como lo obtenidos en la presente investigación, concluyendo de este modo que el sistema de salud debe implementar mejoras en el servicio de atención con la finalidad de brindar una oportuna atención a los usuarios. En la ciudad de Lima López y Arévalo (2023), realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del adulto mayor, donde el 45,57% de los usuarios consideran que la calidad de atención de enfermería es de nivel moderado y un 50% de estos refieren estar moderadamente satisfechos, en cuanto al coeficiente de correlación, se ha obtenido un $rs=0,703$ que permite, al igual que el estudio, aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

En la ciudad de Ica, Hurtado (2022), realizó una investigación con el objetivo de establecer la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, donde el 82,4% consideran que esta es de nivel bueno (calidad de atención), mientras que un 85% se sienten satisfechos con las atención recibidas, el coeficiente de correlación obtenido fue de $rs=0,245$ que permitió, de manera semejante al estudio, aceptar la hipótesis alternativa. Finalmente, Mendoza (2020), realizó su investigación con el propósito de

medir el grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo con la satisfacción, donde el 68,2% indicaron estar satisfechos, se concluye que existe relación significativa entre las variables de estudio.

Como se puede apreciar, existe gran robustez científica a los resultados alcanzados en el estudio, puesto que, los antecedentes citados, han obtenido resultados que se corresponden con lo alcanzados, tanto a nivel descriptivo, como a nivel inferencial (relación positiva y significativa), por lo que, los resultados se validan.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones.

En cuanto al objetivo general, se ha podido obtener un coeficiente de correlación $r_s=550$ y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

En cuanto al objetivo específico 1, se ha podido obtener un coeficiente de correlación $r_s=594$ y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

En cuanto al objetivo específico 2, se ha podido obtener un coeficiente de correlación $r_s=507$ y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe

relación estadísticamente significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

En cuanto al objetivo específico 3, se ha podido obtener un coeficiente de correlación $r_s=610$ y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

En cuanto al objetivo específico 4, se ha podido obtener un coeficiente de correlación $r_s=555$ y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

En cuanto al objetivo específico 5, se ha podido obtener un coeficiente de correlación $r_s=479$ y un p-valor de $0,000 \leq 0,05$; valores que indican una relación positiva, moderada y significativa, por lo que, se acepta la hipótesis de las investigadoras y se rechaza la hipótesis nula; es así que, se demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.

Recomendaciones.

A nivel general, se recomienda continuar con las estrategias y acciones optadas por el centro de salud, por cuanto los resultados obtenidos a nivel descriptivo indican que tanto la calidad de servicio como la satisfacción de los usuarios son

favorables, esto evidencia el compromiso no solo de los responsables del centro de salud, sino también de cada uno de los profesionales de enfermería que allí laboran.

Al personal de enfermería seguir mostrando el grado de compromiso con su loable labor en favor de la salud de las personas, así mismo, se les recomienda seguir fortaleciendo sus competencias profesionales con el fin de seguir brindando una atención de calidad a los pacientes, misma que se vea reflejada en la satisfacción de los usuarios.

Al personal de enfermería a seguir impulsando la calidad de atención en cada una de sus dimensiones, como es la confiabilidad de los pacientes, la capacidad de respuesta para atender sus dudas y consultas, brindar las condiciones para que los usuarios se sientan seguros de la atención recibida, seguir siendo empáticos, no solo preocuparse por el malestar del paciente, sino por su estado de ánimo y comprensión en el momento, y seguir disponiendo de las condiciones físicas, ambientales y de recurso para seguir brindan una atención de calidad, que se vea reflejada en la satisfacción del usuario.

A todos los profesionales de enfermería tomar en cuenta los resultados de la presente investigación para comprender la importancia de brinda una atención de calidad como aspecto fundamental de la satisfacción de los usuarios.

A los futuros investigador tomar en cuenta los resultados alcanzados en la presente investigación, y que estos sirvan como estudios previos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Slater AM, Suarez López L, De la Vara Salazar E, Campero L. Overall user satisfaction with family planning services and associated quality care factors: a cross-sectional analysis. *Reprod Health*. 2018; 15(1).
2. Organización Mundial de la Salud|. Organizacion Mundial de la Salud. [Online].; 2020 [cited 2023 Octubre 23. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
3. Paravic Klijn , Lagos Garriedo E. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y Enfermería*. 2021; 27(41).
4. World Health Organization. Quality of care. A process for making strategic choices in health systems. [Online].; 2006 [cited 2023 diciembre 12. Available from: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/43470/9241563249_eng.pdf?isAllowed=y&sequence=1.
5. Organización Panamericana de la Salud. OPS. [Online].; 2019 [cited 2023 noviembre 23. Available from: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/55860/OPSHSSH210018_spa.pdf?sequence=1.
6. ESAN C. ¿Qué indicadores miden la calidad de los servicios de salud? [Online].; 2017 [cited 2023 diciembre 15. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/que-indicadores-miden-la-calidad-de-los-servicios-de-salud>.
7. Rodriguez Abad J. Salud en las regiones: Panorama del 2023 al 2026. [Online].; 2022 [cited 2023 Noviembre 28. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/salud-en-las-regiones-panorama-del-2023-al-2026>.
8. Mejía Prieto M. Calidad de atención que se brinda a los adultos mayores del asilo de ancianos esposo Bishara de Esmeraldas. Tesis para obtener el grado académico de Licenciada en Enfermería. Esmeralda: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2019.

9. Arévalo Avecillas DX, Game Varas CI, Padilla Lozano P, Wong Laborde NI. Calidad de vida en adultos mayores profesionales de Ecuador. Revista Venezolana de Gerencia. 2021 Enero; 26(93).
10. Vélez Ramirez S, González Valencia Y. Calidad de la atención de los servicios de salud Colombia en los últimos diez años. Tesis para optar el título de auditor en salud. Medellín: Universidad de Antioquía; 2021.
11. Tito Villalobos. Satisfacción con la vida en adultos mayores en función a sus condiciones sociodemográficas y participación de un Centro Integral del adulto mayor - CIAM en un distrito de Lima Metropolitana. Lima: Universidad Privada del Norte; 2020.
12. Arévalo Marcos R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa en un Hospital Público del Perú. Gaceta científica. 2022 Octubre; 8(4): p. 201-206.
13. Mori Rojas J. Calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del centro de radioterapia, HACVP, ESSALUD-2020. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
14. Paredes Larios DP. Calidad de atención y satisfacción del usuarios externo del centro de salud de zona rural peruana. Revista Científica de Enfermería. 2020; 9(1): p. 1-15.
15. Ramos Febres RJ, Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020 Julio; 20(3): p. 397-403.
16. López Silva , Arévalo Marcos R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del adulto mayor que acude al Hospital Vitarte, Lima 2023. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades. 2023 Octubre; 4(4): p. 644-658.
17. Aquije Cáceres Y. Calidad de atención en el seguro integral de salud en el Hospital Santa María del Socorro de Ica-2019. Huánuco.: Universidad de Huánuco, Facultad de Ciencias Empresariales; 2020.
18. Hurtado Ayala J. Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa Maria del Socorro en el año 2022 - Ica. Tesis

- para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Chíncha: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud; 2022.
19. Mendoza Motta DR. Grado de satisfacción desde la percepción del paciente atendido en consultorio externo del Hospital Santa María del Socorro Julio Agosto 2019. Ica: Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela profesional de Medicina Humana; 2020.
 20. Ministerio de Salud del Perú. MINSA. [Online].; 2019 [cited 2023 diciembre 18]. Available from: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3811.pdf>.
 21. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2023 [cited 2023 diciembre 18]. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
 22. Torres Sánchez MJ. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco-2021. Tesis de Licenciatura. Ica: Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
 23. Zeithaml V, Parasumaran A, Berry L. Calidad total en la gestión de servicios Madrid: Díaz de Santos; 1990.
 24. Gallardo Ferrada A, Reynaldos Grandón K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global. 2014 Octubre;(36).
 25. Zhang Q, Wan R, Liu C. The impact of intense nursing care in improving anxiety, depression, and quality of life in patients with liver cancer. A systematic review and meta-analysis. Med. 2020; 34(1).
 26. Febres Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020 julio; 20(3).
 27. Seclén-Palacin J, Darras. Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000. An. Fac. Med. 2005; 66(2).
 28. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación. 5th ed. México: Mc Graw-Hill; 2010.

29. Díaz Novás J, Gallego Machado R, Calles Calviño A. Bases y aplicación del método hipotético-deductivo en el diagnóstico. *Revista Cubana de Medicina General Integral*. 2011 Octubre 10; 27(3): p. 378-387.
30. Carrasco S. *Metodología de la investigación científica*. 2nd ed. Lima: San Marcos; 2017.
31. Bernal CA. *Metodología de la investigación*. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. 3rd ed. Fernández Palma O, editor. Medellín: Pearson; 2010.
32. Hernández Sampieri R, Mendoza Torres P. *Metodología de la investigación*. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta México: Mc Graw-Hill; 2018.
33. Muggenburg Rodriguez C, Pérez Cabrera I. Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria*. 2007 Enero-abril; 4(1): p. 35-38.
34. Salud OPdl, Pineda B, De Alvarado L, De Canales F. *Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud*. 2nd ed. Whasintong: Organización Panamericana de la Salud ; 1994.
35. Gómez Bastar S. *Metodología de la investigación Tlalnepantia: Red Tercer Milenio*; 2012.
36. Sánchez Carlessi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz. *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018.
37. Borrego Del Pino. *Estadística descriptiva e inferencial*. Innovación y experiencias educativas. 2008 Diciembre;(13): p. 1-12.

Anexos

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cuál la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023?</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023?</p> <p>PE2. ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad de la calidad de</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.</p> <p>Objetivos específicos: OE1. Determinar la relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.</p> <p>Hipótesis específicas: HE1. Existe relación entre los aspectos tangibles de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguíña, Ica-2023.</p>	<p>Variable 1: Calidad de atención</p> <p>Dimensiones: D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Seguridad D4: Empatía D5: Aspectos tangibles</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios.</p> <p>Dimensiones: D1: Servicio personalizado D2: Confort</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Relacional Diseño: No experimental y de corte transversal.</p> <p>Población: Conformada por todos los adultos mayores atendidos en el tópico de enfermería del Centro de Salud La Tinguíña, durante el mes de noviembre de 2023, cantidad que asciende a 65 adultos mayores.</p> <p>Muestra: Se ha empleado un muestreo poblacional, por lo que, la cantidad de ala muestra es equivalente a la población (65) adultos mayores atendidos en el tópico de</p>

<p>atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023?</p> <p>PE3. ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023?</p> <p>PE4. ¿Cuál es la relación entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023?</p> <p>PE5. ¿Cuál es la relación entre la empatía de la calidad de atención</p>	<p>OE2. Determinar la relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023.</p> <p>OE3. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023.</p> <p>OE4. Determinar la relación entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023.</p>	<p>HE2. Existe relación entre la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023.</p> <p>HE3. Existe relación entre la capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023.</p> <p>HE4. Existe relación entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023.</p>		<p>enfermería del Centro de Salud La Tinguiña, durante el mes de noviembre de 2023</p> <p>Técnica e instrumentos: Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios.</p> <p>Métodos de análisis de datos. Se hizo uso de la estadística descriptiva a través de la elaboración de tablas académicas y sus respectivos gráficos, tanto para las variables y dimensiones. Para estimar el grado de relación entre las variables de estudio se hizo uso del coeficiente de correlación no paramétrico Rho de Spearman y para aceptar o rechazar la hipótesis alterna se tomó como referente el p-valor obtenido, en correspondencia al valor alfa.</p>
--	---	--	--	--

<p>y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023?</p>	<p>OE5. Determinar la relación entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.</p>	<p>HE5. Existe relación entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023.</p>		
---	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO MAYOR ATENDIDO
EN EL TÓPICO DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA,
ICA-2023.

Institución : Universidad Autónoma de Ica.

Responsables : Bach. Marisol Gómez León y Bach. Jovana Pecho Chávez
Estudiantes del programa académico de Enfermería

Objetivo de la investigación: Por la presente lo estamos invitando a participar de la investigación que tiene como finalidad de determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguiña, Ica-2023. Al participar del estudio, deberá resolver dos cuestionarios los cuales serán respondidos de forma anónima.

Procedimiento: Si acepta ser partícipe de este estudio, usted deberá llenar el cuestionario digital denominado “Cuestionario para medir la calidad de servicio de 15 items y el “Cuestionario para evaluar el grado de satisfacción del adulto mayor en el tópico de enfermería” de 16 items

Confidencialidad de la información: El manejo de la información es a través de códigos asignados a cada participante, por ello, la responsable de la investigación garantiza que se respetará el derecho de confidencialidad e identidad de cada uno de los participantes, no mostrándose datos que permitan la identificación de las personas que formaron parte de la muestra de estudio.

Consentimiento: Yo, en pleno uso de mis facultades mentales y comprensivas, he leído la información suministrada por el/las Investigadoras, y acepto, voluntariamente, participar del estudio, habiéndome informado sobre el propósito de la investigación, así mismo, autorizo la toma de fotos (evidencia fotográfica), durante la resolución del instrumento de recolección de datos.

.....
Firma:

Apellidos y nombres:

DNI:



U N I V E R S I D A D
AUTÓNOMA
D E I C A

CÓDIGO:

CUESTIONARIOS PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO

Estimado(a) usuario(a):

El presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del Centro de Salud de La Tinguña, Ica-2023. Su participación es de carácter anónimo, a fin de garantizar el principio de confidencialidad.

Indicaciones:

Para responder el siguiente cuestionario Ud., deberá marca la opción que considere adecuada, recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, por lo que, es necesario que responda con total sinceridad. Utilice una escala numérica con puntajes de 1 a 5 donde:

TED = Totalmente en de acuerdo

DE = En desacuerdo

MDA= Moderadamente de acuerdo

DA = De acuerdo

TDA = Totalmente de acuerdo

Datos sociodemográficos:

Edad: _____

Sexo:

- a. Masculino
- b. Femenino

Grado de instrucción:

- a. Analfabeto
- b. Primaria

- c. Secundaria
- d. Superior técnico
- e. Superior universitario

N°	Reactivos	Escala de medición				
		TED	ED	MDA	DA	TDA
Dimensión: Elementos tangibles						
1	El servicio de tópico de enfermería del centro de salud La Tinguña, cuenta con equipos modernos y funcionales para brindar una mejor atención					
2	El centro de salud La Tinguña y el servicio de tópico cuenta con instalaciones cómodas					
3	La atención brindada por el personal de salud en el servicio de tópico es óptima					
Dimensión: Fiabilidad						
4	Siente confianza en la atención brindada por el personal de salud en el servicio de tópico de enfermería					
5	Siente confianza con el servicio brindado por el personal de enfermería del servicio de tópico					
6	La historia clínica es remitida de manera oportuna al médico del centro de salud					
Dimensión: Capacidad de respuesta						
7	Ante alguna duda, dificultad o interrogante sobre su estado de salud, el personal de enfermería se muestra dispuesto a absolverla					
8	Considera que la atención brindada en el servicio de tópico de enfermería es de calidad y rápido.					

9	Considera que el tiempo de espera para ser atendido y durante la atención en el servicio de tópico de enfermería es adecuado.					
Dimensión: Seguridad						
10	El desempeño profesional del personal de salud en el servicio de tópico de enfermería es de confianza					
11	Considera que el profesional de enfermería del servicio de tópico está capacitado para absolver sus dudas					
12	El personal de salud del servicio de tópico de enfermería le brinda un trato cordial y amable					
Dimensión: Empatía						
12	Considera que la atención brindada en el servicio de tópico de enfermería responde a las necesidades específicas de los adultos mayores que acuden.					
14	El personal de enfermería se preocupa por sus necesidades e intereses específicos.					
15	Considera que el horario de atención establecido por el centro de salud La Tinguña es adecuado para la población.					



**CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL
ADULTO MAYOR EN EL TÓPICO DE ENFERMERÍA**

Indicaciones:

Para responder el siguiente cuestionario Ud., deberá marca la opción que considere adecuada, recuerde que no existen respuestas correctas ni incorrectas, por lo que, es necesario que responda con total sinceridad. Utilice una escala numérica con puntajes de 1 a 5 donde:

TED = Totalmente en de acuerdo

DE = En desacuerdo

MDA= Moderadamente de acuerdo

DA = De acuerdo

TDA = Totalmente de acuerdo

N°	Reactivos	Escala de medición				
		TED	ED	MDA	DA	TDA
Dimensión: Servicio personalizado						
1	¿Consideras que el trato del personal de salud en el tópico de enfermería es adecuado?					
2	¿El trato del personal de enfermería es amable y con base en el respeto?					
3	¿La atención brindada por el personal de enfermería fue optima?					
4	¿Considera que la calidad profesional del personal de enfermería que le atendió es buena?					
5	¿El personal de enfermería le brindo las comodidades necesarios para ser atendido en el tópico de enfermería?					

6	¿En la atención brindada el profesional de salud buscaba transmitirle calma y tranquilidad?					
7	¿En el proceso de atención el profesional de salud se mostraba empático por su salud?					
8	¿Considera que la calidad humana del profesional de enfermería es importante?					
Dimensión: Confort						
9	¿El ambiente de atención en el tópico de enfermería es cómodo y limpio?					
10	¿Los materiales, mobiliarios y documentos se encuentran ordenados?					
11	¿Los equipos, materiales e insumos que emplea el personal de enfermería se encuentran debidamente organizados?					
12	¿Considera que en la atención brindada por el personal de salud fue amable y cordial?					
13	¿Las competencias profesionales de enfermería le brindaba comodidad en el proceso de atención?					
14	¿Considera que el tiempo que fue atendido en el tópico de enfermería fue satisfactorio?					
15	¿La atención brindada en el tópico de enfermería fue como lo esperaba?					
16	¿Recomendaría a otros usuarios la atención brindada en el tópico de enfermería?					

Adaptado de Grado (SUAUH-11).

Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del centro de salud La Tinguíña, Ica-2023.

Nombre del Experto:

Denominación del instrumento: Cuestionario para evaluar el grado de satisfacción

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

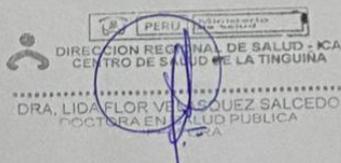
Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	CUMPLE	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	CUMPLE	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a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

III. OBSERVACIONES GENERALES

(Firma)

Posfirma

(Apellidos y nombres, grado académico y sello)





UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario mayor atendido en el tópic de enfermería del centro de salud La Tinguña, Ica-2023.

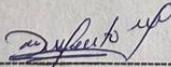
Nombre del Experto:

Denominación del instrumento: Cuestionario para evaluar el grado de satisfacción

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

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

III. OBSERVACIONES GENERALES

(Firma) 

Posfirma
(Apellidos y nombres, grado académico y sello)

DNI: 43757703

MINISTERIO DE SALUD
DGO DE SALUD
CENTRO DE SALUD LA TINGUÑA

Jeniffer Cussetra Dulanto
CUSTETRA
COP. 28671



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

Título de la Investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del centro de salud La Tinguiña, Ica-2023.

Nombre del Experto:

Denominación del instrumento: Cuestionario para medir la calidad de servicio

II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

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

III. OBSERVACIONES GENERALES

Posfirma
MAG. MARTINEZ MUÑANTE RICARDO DAVID

Anexo 4: Base de datos

Calidad de atención:

N°	Calidad de atención														
	Elementos tangibles			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Seguridad			Empatía		
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15
1	3	5	2	5	3	5	2	3	5	2	2	3	3	2	4
2	4	3	3	2	3	5	2	5	4	5	3	4	5	2	3
3	5	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	5	5
4	2	2	5	4	5	2	4	4	4	5	4	4	2	2	3
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
6	3	4	2	2	4	4	3	5	3	4	4	4	4	3	2
7	5	5	4	5	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	5
8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
9	3	4	3	5	4	4	2	5	3	4	5	3	4	3	5
10	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	3	1
11	2	3	3	3	2	2	5	5	2	4	4	5	2	2	3
12	4	4	2	3	5	5	2	3	3	2	5	4	5	4	4
13	4	5	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5
14	3	5	2	4	5	2	5	3	3	4	5	5	2	5	4
15	4	4	2	4	4	3	4	2	4	5	3	4	5	2	5
16	5	2	4	5	3	2	4	5	3	2	4	4	4	5	5
17	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
18	4	5	2	2	2	4	5	3	3	3	5	4	4	3	3
19	2	2	4	4	4	2	3	3	2	3	5	2	5	2	5
20	3	5	5	2	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4

21	5	4	4	5	2	4	4	3	5	2	2	4	5	4	2
22	2	4	2	2	5	5	3	4	4	2	2	5	5	2	5
23	1	1	2	2	1	1	1	4	1	1	1	2	3	1	1
24	3	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	2	5	3	2
25	2	4	2	3	3	3	3	2	4	3	5	2	2	3	2
26	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	5	3	5	4	4
28	2	3	2	4	2	3	4	2	2	4	2	5	5	4	2
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	2	3	5	2	2	5	5	5	4	2	4	2	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	4	5	4	4	2	4	2	4	3	2	2	2	5	5	5
33	5	3	5	2	2	4	5	3	2	2	4	5	3	2	2
34	2	3	4	2	2	4	2	5	4	3	3	5	3	2	3
35	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
36	5	3	2	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	4	5
37	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5
38	2	2	4	4	2	4	4	5	2	5	2	4	2	2	5
39	4	2	5	2	4	3	4	2	5	2	3	4	5	5	3
40	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	2	4	2	2	5	4	5	2	2	4	4	3	3	3	4
42	2	5	3	2	5	5	3	3	3	4	2	2	5	3	2
43	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	3	4	5	5	5
45	5	5	4	5	3	3	5	2	2	3	4	3	4	4	5
46	4	5	3	4	2	4	5	2	4	5	4	5	3	5	3
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

48	3	5	4	5	2	4	3	3	2	4	5	4	3	2	2
49	3	4	3	5	2	5	3	4	4	2	5	5	3	3	3
50	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
51	3	3	2	5	3	2	2	2	5	2	5	3	4	4	2
52	4	5	5	4	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	2
53	3	4	5	2	5	2	5	3	4	2	3	2	2	3	2
54	5	5	5	4	2	2	5	5	3	4	5	4	2	2	2
55	4	5	3	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
56	2	4	4	5	3	2	5	3	2	4	4	4	5	4	4
57	2	4	5	5	2	2	5	2	2	3	4	5	3	2	5
58	3	3	5	3	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	2
59	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	5	2	2	2	3
60	3	5	3	2	3	2	3	5	4	3	2	4	3	5	5
61	3	5	2	4	2	2	3	5	5	2	4	4	5	3	2
62	5	2	3	5	5	4	2	3	3	5	4	3	4	2	3
63	4	2	5	5	4	4	2	3	3	3	4	5	5	5	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
65	3	2	4	2	3	5	2	2	5	2	5	5	4	3	4

Satisfacción del usuario:

N°	Satisfacción del usuario															
	Servicio personalizado								Confort							
	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16
1	5	5	3	4	1	3	4	1	3	1	2	5	2	2	1	5
2	3	1	3	1	5	2	4	3	4	1	3	3	4	1	2	2
3	4	1	5	3	1	1	5	5	2	4	3	3	5	4	4	2
4	3	1	5	2	1	5	4	2	4	2	2	4	3	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	4	5	3	3	5	1	4	3	4	3	3	2	4	5	3
7	4	1	5	4	1	2	2	5	4	3	4	3	5	3	3	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4
9	3	4	5	4	4	3	4	5	2	4	3	1	2	4	2	2
10	3	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2
11	4	4	4	1	3	1	2	4	4	3	5	1	5	3	5	4
12	4	1	4	2	2	5	2	3	1	3	5	2	4	5	4	4
13	5	5	5	5	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5
14	2	2	1	1	1	4	5	2	3	3	4	1	1	2	3	1
15	5	3	3	3	3	5	1	5	5	3	5	3	4	1	1	5
16	5	2	5	5	2	1	1	1	3	1	1	2	4	5	4	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
18	4	3	2	2	4	1	1	3	5	1	2	1	2	3	3	2
19	2	2	3	5	1	1	1	3	1	2	2	4	2	2	3	1
20	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3
21	4	5	5	4	3	2	4	5	4	2	2	1	2	1	4	1
22	4	4	5	4	3	1	4	1	3	4	2	1	4	1	3	1

23	2	4	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
24	2	3	2	3	1	1	2	5	5	5	5	3	5	3	2	2
25	2	5	3	3	4	4	2	3	1	2	2	3	1	5	4	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	2	2	4	3	2	2	3	3	2	1	5	2	2	3	5	5
28	4	4	4	2	4	1	4	4	5	1	3	2	1	1	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	2	3	2	1	5	4	4	4	4	1	2	2	3	3	2	2
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	2	1	4	4	3	3	3	2	3	2	4	2	2	2	1	3
33	3	4	5	2	4	5	1	1	5	3	5	5	4	5	2	3
34	5	5	1	4	4	2	5	5	4	3	4	2	3	4	3	3
35	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
36	4	1	5	3	1	3	3	3	2	2	1	5	1	2	3	3
37	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
38	2	2	5	5	5	3	3	2	2	2	3	1	3	3	1	5
39	1	4	2	3	3	1	5	4	3	4	1	4	1	2	3	4
40	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
41	2	1	2	2	4	4	3	4	1	3	2	5	3	1	5	1
42	5	5	2	1	3	5	5	3	5	3	1	1	5	3	2	4
43	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
44	3	1	5	3	3	5	5	3	4	4	3	4	2	2	1	1
45	2	4	5	4	1	5	5	5	3	4	1	4	2	3	5	3
46	1	5	4	1	3	5	1	4	1	4	3	4	1	1	1	2
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
48	5	5	1	2	5	4	1	4	5	5	2	1	4	1	2	3
49	5	3	4	5	5	4	3	5	1	3	5	4	4	3	3	5

50	1	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2
51	4	4	5	2	5	5	2	2	4	1	4	5	1	1	4	1
52	5	1	5	4	4	3	5	1	2	5	2	1	4	1	3	4
53	5	2	3	5	5	1	4	1	4	4	4	4	1	3	5	2
54	2	2	2	5	1	3	5	4	4	5	3	5	3	2	5	4
55	5	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
56	4	4	3	1	1	5	1	4	4	2	1	1	3	2	3	2
57	1	2	2	2	2	3	4	2	4	3	4	4	1	3	3	4
58	1	1	3	2	2	4	4	3	5	1	1	1	5	2	4	1
59	1	2	5	3	3	3	1	5	5	2	4	4	3	1	5	4
60	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
61	3	3	5	4	4	2	5	1	2	3	1	4	3	2	4	2
62	1	5	1	1	3	2	3	2	3	5	1	3	5	2	3	4
63	4	4	2	3	5	4	3	1	4	2	1	3	2	1	2	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	4	4	4	3	5	1	4	1	5	5	4	1	1	5	3	3

Anexo 5: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

Calidad de servicio.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El servicio de tópico de enfermería del centro de salud La Tinguña, cuenta con equipos modernos y funcionales para brindar una mejor atención	45,1500	113,818	,775	,867
El centro de salud La Tinguña y el servicio de tópico cuenta con instalaciones cómodas	45,2500	114,618	,588	,874
La atención brindada por el personal de salud en el servicio de tópico es optima	45,3500	116,871	,585	,874
Siente confianza en la atención brindada por el personal de salud en el servicio de tópico de enfermería	45,0500	116,892	,473	,880
Siente confianza con el servicio brindado por el personal de enfermería del servicio de tópico	45,4000	116,042	,528	,877
La historia clínica es remitida de manera oportuna al médico del centro de salud	45,5000	119,632	,471	,879
Ante alguna duda, dificultad o interrogante sobre su estado de salud, el personal de enfermería se muestra dispuesto a absolverla	45,0500	113,418	,687	,870

Considera que la atención brindada en el servicio de tópico de enfermería es de calidad y rápido.	46,7500	119,039	,471	,879
Considera que el tiempo de espera para ser atendido y durante la atención en el servicio de tópico de enfermería es adecuado.	46,0000	109,684	,698	,868
El desempeño profesional del personal de salud en el servicio de tópico de enfermería es de confianza	45,9500	131,313	,024	,896
Considera que el profesional de enfermería del servicio de tópico está capacitado para absolver sus dudas	46,5000	114,474	,684	,870
El personal de salud del servicio de tópico de enfermería le brinda un trato cordial y amable	46,1500	119,608	,430	,881
Considera que la atención brindada en el servicio de tópico de enfermería responde a las necesidades específicas de los adultos mayores que acuden.	45,7000	117,168	,727	,870
El personal de enfermería se preocupa por sus necesidades e intereses específicos.	46,0500	119,945	,449	,880
Considera que el horario de atención establecido por el centro de salud La Tinguña es adecuado para la población.	45,4500	113,945	,650	,871

Satisfacción del usuario.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,850	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Consideras que el trato del personal de salud en el tópico de enfermería es adecuado?	49,3500	99,397	,742	,829
¿El trato del personal de enfermería es amable y con base en el respeto?	49,4000	100,358	,556	,837
¿La atención brindada por el personal de enfermería fue optima?	49,4500	105,839	,425	,844
¿Considera que la calidad profesional del personal de enfermería que le atendió es buena?	49,0500	110,261	,186	,857
¿El personal de enfermería le brindo las comodidades necesarios para ser atendido en el tópico de enfermería?	49,4500	102,471	,528	,839
¿En la atención brindada el profesional de salud buscaba transmitirle calma y tranquilidad?	49,6500	107,187	,339	,849
¿En el proceso de atención el profesional de salud se mostraba empático por su salud?	48,9000	111,779	,227	,852
¿Considera que la calidad humana del profesional de enfermería es importante?	50,9500	102,997	,494	,841

¿El ambiente de atención en el tópico de enfermería es cómodo y limpio?	50,1000	98,832	,584	,835
¿Los materiales, mobiliarios y documentos se encuentran ordenados?	50,3500	108,345	,239	,855
¿Los equipos, materiales e insumos que emplea el personal de enfermería se encuentran debidamente organizados?	50,6500	100,976	,637	,834
¿Considera que en la atención brindada por el personal de salud fue amable y cordial?	50,0000	115,368	,008	,864
¿Las competencias profesionales de enfermería le brindaba comodidad en el proceso de atención?	49,8000	105,326	,606	,838
¿Considera que el tiempo que fue atendido en el tópico de enfermería fue satisfactorio?	50,3000	100,958	,589	,836
¿La atención brindada en el tópico de enfermería fue como lo esperaba?	49,8500	94,555	,718	,827
¿Recomendaría a otros usuarios la atención brindada en el tópico de enfermería?	50,0000	96,737	,747	,827

Anexo 6: Informe de Turnitin al 28% de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
03_GOMEZ LEON - PECHO CHÁVEZ.docx	GOMEZ LEON MARISOL PECHO CHÁVEZ LUISA GIOVANA
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
20179 Words	99637 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
113 Pages	17.4MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Mar 25, 2024 3:39 PM GMT-5	Mar 25, 2024 3:40 PM GMT-5

<p>● 19% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none">• 17% Base de datos de Internet• Base de datos de Crossref• 13% Base de datos de trabajos entregados• 2% Base de datos de publicaciones• Base de datos de contenido publicado de Crossref
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none">• Material bibliográfico• Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

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

1	repositorio.autonomaica.edu.pe Internet	3%
2	Universidad Peruana Los Andes on 2020-07-13 Submitted works	3%
3	hdl.handle.net Internet	2%
4	repositorio.autonomaica.edu.pe Internet	1%
5	Universidad Autónoma de Ica on 2023-07-01 Submitted works	1%
6	repositorio.unsch.edu.pe Internet	1%
7	Universidad Cesar Vallejo on 2021-01-02 Submitted works	1%
8	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%
10	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
11	repositorio.usmp.edu.pe Internet	<1%
12	repositorio.ucss.edu.pe Internet	<1%
13	Escobedo Portillo, Hebert Jesus. "Medicion de la calidad en el servicio ..." Publication	<1%
14	Universidad Autónoma de Ica on 2023-06-24 Submitted works	<1%
15	Universidad Continental on 2023-11-03 Submitted works	<1%
16	Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2022-09-21 Submitted works	<1%
17	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet	<1%
18	Universidad Cesar Vallejo on 2018-02-17 Submitted works	<1%
19	Universidad Continental on 2023-10-11 Submitted works	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-10 Submitted works	<1%

21	Bullon Carhuallanqui, Wilfredo Ciro Lopez Alvarado, Jean Paul Vigo ...	<1%
	Publication	
22	Isla Alvarez, David Rogelio Ordinola Rugel, Boris Basilio Rondan Nola...	<1%
	Publication	
23	Universidad Cesar Vallejo on 2018-09-24	<1%
	Submitted works	
24	Universidad Tecnologica de los Andes on 2024-02-07	<1%
	Submitted works	
25	Cordova Vivas, Nadia Milagritos. "Efectividad del Programa "Aprenda...	<1%
	Publication	
26	Universidad Católica de Santa María on 2023-04-20	<1%
	Submitted works	
27	repositorio.uladech.edu.pe	<1%
	Internet	
28	repositorio.uandina.edu.pe	<1%
	Internet	
29	repositorio.unac.edu.pe	<1%
	Internet	
30	repositorio.unasam.edu.pe	<1%
	Internet	

Anexo 7: Evidencia documentaria.



UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA
DE ICA

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chincha Alta, 18 de octubre del 2023

OFICIO N°1014-2023-UAI-FCS

Dra. Jenifer Motta Quilca
Centro de Salud Tinguíña
Jefe del centro
Presente. -

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

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

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su trabajo de investigación, que le permitirán obtener el título profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

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

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

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



Dra. Susana Marleni Atuncar Deza
DECANA (E)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA

☎ (056) 269176
✉ info@autonomadeica.edu.pe
📍 Av. Abelardo Alva Maurtua 489
🌐 autonomadeica.edu.pe



Ica, 13 de noviembre del 2023

SOLICITUD

JEFE DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA
Dra. Motta Quilca Jennifer Ysabel

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle su autorización para que las tesis, Srta. PECHO CHAVEZ, Luisa Giovana; con DNI N° 80279123 y la Srta. GOMEZ LEON, Marisol; con DNI N° 21577721, estudiantes de la facultad de enfermería de la universidad Autónoma, quienes desarrollaran la tesis "Calidad de atención y satisfacción del usuario mayor atendido en el tópico de enfermería del centro de salud la tinguña" pueda acceder a contar con las encuestas a los adultos mayores, dicho sea de paso, solo tiene fines estrictamente científicos y académicos.

Agradecemos con antelación nos brinde las facilidades del caso, proporcionándonos la autorización de la entidad que usted, tan dignamente representa. Le reitero los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



Pecho Chávez Luisa Jovana
DNI N° 80279123



Marisol Gómez León
DNI N° 21577721



MINISTERIO DE SALUD
DIRESA ICA - RED DE SALUD ICA
MICRORRED TINGUIÑA - PARCONA
CENTRO DE SALUD "LA TINGUIÑA"
AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO



DICTAMEN DE AUTORIZADO

PECHO CHAVEZ, LUISA GIOVANA
GOMEZ LEON, MARISOL

PRESENTE

Tengo el agrado de notificarle que la tesis titulada "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO MAYOR ATENDIDO EN EL TOPICO DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA, ICA 2023".

Que usted sometió a investigación en el centro de salud la tinguña de ica, de acuerdo a las recomendaciones de sus integrantes cumple con los requerimientos de ética y de investigación, por lo que se dictamina es AUTORIZADO para su desarrollo.

Ica, 16 de noviembre 2023

MINISTERIO DE SALUD
MICRO RED TINGUIÑA - PARCONA
CENTRO DE SALUD LA TINGUIÑA

Dra. Yanifer Priscila Malla Quilca
C.M.P. 43833
JEFE C.S. LA TINGUIÑA

Anexo 7: Evidencia fotográfica.









