Universidad Norbert Wiener

DIRECCIÓN DE POSGRADO Y SEGUNDAS ESPECIALIDADES
SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA

Trabajo Académico

Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en un centro de salud de Lima Norte, Comas – 2025

Para optar el Título de

Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria

Presentado por:

Autora: Vela Soto, Liz Tatiana

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0007-1368-3620

Asesora: Mg. Valverde Romero, Nelly Edith

Código ORCID: https://orcid.org/0009-0007-7631-4822

Lima – Perú

2026

Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Liz Tatiana Vela Soto, egresado de la Dirección de Posgrado y Segundas Especialidades, **Segunda especialidad en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria,** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "enfermería**,** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, COMAS - 2025" Validado por el coordinador encargado: Dr. Luis Emilio Carranza Quispe DNI 44524326 ORCID**:** https://orcid.org/0000-0002-1891-2986, tiene un índice de similitud de 16% con código OID: :14912:620852552 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



…….
Firma de autor
Liz Tatiana Vela Soto
DNI: 46639937



…….
Dr. Luis Emilio Carranza Quispe
DNI: 44524326
Coordinador de Investigación
Programa de Enfermería

Lima, 05 de setiembre del 2026

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente jutificado en el siguiente recuadro.

Se deja constancia de que el indice de similitud general obtenido es de 16%. Dentro de dicho resultado, el 9% corresponde a coincidencias identificadas como datos primarios, las cuales se justifican por la naturaleza metodologica del trabajo de investigacion. Estas coincidencias derivan de informacion propia del estudio, necesaria para la descripcion del procedimiento metodologico y la presentacion de los datos obtenidos, por lo que no constituyen reproduccion indebida de fuentes externas ni afectan la originalidad del trabajo.

“CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, COMAS - 2025”

Línea de Investigación General

Salud y bienestar

Autora: Vela Soto, Liz Tatiana

CÓDIGO ORCID: https://orcid.org/0009-0007-1368-3620

Asesor(a): Mg. Valverde Romero, Nelly Edith

CÓDIGO ORCID: https://orcid.org/0009-0007-7631-4822

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi esposo Wilder y a mis hijos Ignacio y Angela quienes me han brindado su apoyo incondicional, para mi superación tanto en mi vida personal y profesional con el fin de lograr mi sueño en convertirme en una especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme todos los días su protección, por darme también sabiduría fortaleza y por guiarme en tomar las decisiones adecuadas para seguir adelante tanto para mi vida personal y profesional.

ÍNDICE

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

RESUMEN vii

ABSTRACT viii

1. EL PROBLEMA 1

1.1. Planteamiento del problema 1

1.2. Formulación del problema 3

1.2.1. Problema general 3

1.2.2. Problemas específicos 3

1.3. Objetivos de la investigación 3

1.3.1. Objetivo general 3

1.3.2. Objetivos específicos 3

1.4. Justificación de la investigación 4

1.4.1. Teórica 4

1.4.2. Metodológica 4

1.4.3. Práctica 5

1.5. Delimitación de la investigación 5

1.5.1. Temporal 5

1.5.2. Espacial 5

1.5.3. Población o unidad de análisis 5

2. MARCO TEÓRICO 6

2.1. Antecedentes de la investigación 6

2.2. Bases teóricas 10

2.3. Formulación de las hipótesis 17

2.3.1. Hipótesis general 17
2.3.2. Hipótesis específicas 17
3. METODOLOGÍA 19
3.1. Metodología de la investigación 19
3.2. Enfoque de la investigación 19
3.3. Tipo de investigación 19
3.4. Diseño de investigación 19
3.5. Población, muestra y muestreo 20
3.6. Variables y operacionalización 22
3.7. Técnica e instrumentos y recolección de datos 23
3.7.1. Técnica 23
3.7.2. Descripción del instrumento 23
3.7.3. Validación 24
3.7.4. Confiabilidad 25
3.8. Procesamiento y análisis de datos 25
3.9. Aspectos éticos 25
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS 27
4.1. Cronograma de actividades 27
4.2. Presupuesto del proyecto 28
5. REFERENCIAS 29
ANEXOS 38
ANEXO 1: Matriz de consistencia 39
Anexo 2: Instrumentos 40
Anexo 3: Consentimiento informado 47

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como **OBJETIVO**: Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas- 2025. **MATERIALES Y MÉTODOS:** Esta investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La muestra estará conformada por 193 usuarios atendidos en las áreas de PCT, inmunizaciones y CRED, el muestreo fue probalístico-aleatorio simple. La técnica que se usará será la encuesta para la recolección de datos y se empleará dos cuestionarios con escala una de medición de tipo likert ,validados mediante una prueba piloto, donde el primero mide la calidad de atención conformada por 3 dimensiones y consta de 26 Ítems: Técnico científico (de 1-10), funcional entorno (de 11-20) e interpersonal humano (de 21-26) y el segundo evalúa la satisfacción del usuario ,está conformada por 3 dimensiones y consta de 26 Ítems: Actitud de atención (de 1-9) ,comunicación (de 10-19) y capacidad técnica (de 20-26). La estadística será descriptiva para un análisis de los hallazgos el cual será evidenciado por la ejecución de tablas y gráficos, para la verificación de inferencia se llevará a cabo utilizando las pruebas estadísticas rho de Spearman o Pearson con el propósito de determinar si existe una asociación sobre las hipótesis formuladas en este trabajo de investigación.

Palabras claves: Calidad de atención, enfermería, satisfacción del usuario, centro de salud.

ABSTRACT

The present research study has as its OBJECTIVE: To determine how the quality of nursing care is related to the satisfaction of the users served in a Health Center in Lima Norte, Comas-2025. MATERIALS AND METHODS: This research is of an applied type, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The sample will be made up of 193 users served in the areas of PCT, immunizations and CRED, the sampling was probalistic-simple random. The technique that will be used will be the survey for data collection and two questionnaires will be used with a Likert-type measurement scale, validated through a pilot test, where the first measures the quality of care made up of 3 dimensions and consists of 26 items: Technical-scientific (1-10), Functional environment (11-20) and interpersonal human (21-26) and the second evaluates user satisfaction, is made up of 3 dimensions and consists of 26 items: Attitude of care (1-9), communication (10-19) and technical capacity (20-26). Descriptive statistics will be used to analyze the findings, which will be demonstrated by the creation of tables and graphs. Inference verification will be performed using Spearman's or Pearson's rho statistical tests to determine whether there is an association with the hypotheses formulated in this research.

Keywords: Quality of care, nursing, user satisfaction and health center.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la OMS, la calidad de atención es el nivel donde los centros sanitarios proporcionan servicios a los usuarios y a las comunidades con el fin de incrementar la posibilidad de mantener sus condiciones de vida (1). A nivel mundial anualmente fallecen entre 5, 7 y 8, 4 % pacientes por la deficiencia del cuidado evidenciado en el marco como los países bajos y medianos lo cual representa el 15 % de fallecimientos, se estima que los sistemas de salud de ingresos altos el 10% en relación a los usuarios experimentan mala atención durante el servicio hospitalario, donde 7 de cada 100 pacientes internados contraen infecciones intrahospitalarias (2).Una investigación llevada en África a 400 pacientes demostró que solo un 47% de los pacientes tenían buena percepción de calidad un 47 % mientras que un 53 % tenían una mala percepción de calidad (3).

Por otra parte, un estudio realizado en Etiopía en un centro de salud de atención primaria a 431 pacientes determinó que el ambiente laboral como la gestión de enfermería era baja en calidad de atención y deficiente donde 54,2 % en satisfacción de paciente fue mala y solo un 57,1 % fue buena (4). Seguidamente otro estudio realizado en Estados Unidos halló que la calidad de atención de enfermería era mala que involucraba carga laboral, incumplimiento de criterios de trabajo y mala infraestructura lo cual ocasionaba una mala atención para los usuarios (5).

Por otro lado, la (OPS) menciona que 3600 millones de personas alrededor del mundo aún se encuentran con la falta de accesibilidad a coberturas de prestaciones en salud, aumentar la participación en atención primaria del bienestar de la población, aumentaría la esperanza de vida un 3,7años para el 2030 (6). Además, la UNICEF señala que uno de cada cuatro centros de salud en el mundo carece de servicios básicos, esto

afecta a 2.0000 millones de personas y solo un 55 % de los centros de salud de los países adelantados cuentas con servicios básicos (7).Por otra parte, un estudio ejecutado en Ecuador reveló que la calidad de atención por el personal de enfermería era regular donde un 8,8 % manifestaron que la calidad de atención fue baja, 78,4% regular y 12,8 % buena y en relación a la satisfacción del usuario 75,4% estaba insatisfecho y solo el 24,6 % se encontraba satisfecho (8).

Mientras tanto, el MINSA reportó que 27 % de los usuarios estaban disconformes por las atenciones de salud que ofrecen diversos centros a nivel estatal (9). Asimismo, el INEI, refiere que 70 de cada 100 usuarios que asisten a los centros sanitarios se encontraban descontentos por la mala atención adquirida por el profesional de la salud (10).

A nivel nacional una investigación realizada en Puno a 382 pacientes de un Centro de Salud determinó 49% estaban pocos satisfechos con el nivel de atención, muy satisfechos 24%, 21% insatisfechos y solo 6% satisfechos (11). Seguidamente otra investigación llevada a cabo en Lima Norte a 90 usuarios de un Centro de Salud determinó que en relación a la atención de calidad 70 % fue buena y 30 % fue mala, en nivel de satisfacción 28% nivel alto, 60% nivel medio y 11 % fue bajo (12).

En el contexto de Lima Norte-Comas, problemas relacionados en cuanto a la insatisfacción del usuario generado por la calidad de atención de enfermería siguen presentando desafíos relevantes, esto debido a la existencia de brechas lo que ha identificado un alto nivel de insatisfacción en diversas prestaciones de salud, donde la falta de empatía y la mala calidad de atención ocasionado por la sobrecarga laboral, han conllevado a que gran parte de los usuarios manifiesten su insatisfacción en los aspectos como falta de información, mala atención y la falta adecuada de las instalaciones, motivo

por el cuál es importante medir como las variables de este estudio de investigación afectan al usuario dentro del ámbito en mención a un centro de atención primaria.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas-2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con la satisfacción de los usuarios?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción de los usuarios ?
- ¿Cómo se relaciona la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana interpersonal con la satisfacción de los usuarios?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

¿Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas-2025?

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona en su dimensión técnico- científica con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas-2025

- Identificar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas-2025
- Identificar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona la dimensión humana interpersonal con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas- 2025

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio tendrá un valor útil, puesto a que ahondará en relación a las variables, asimismo renovará los conceptos relacionados a ellas, de igual modo nos permitirá conocer con claridad de qué manera las variables de estudio se relacionan y se comportan en cuanto al ámbito de un centro de salud. Del mismo modo, se fundamentarán en base a dos teoristas referentes en enfermería como es el caso de Jean Watson y Vera Regina Waldow, donde por medio de ellas se sustentarán la actuación de los elementos aplicados en esta investigación.

1.4.2. Metodológica

Este estudio evidenciará información significativa e importante desde la perspectiva metodológica de tipo cuantitativo, lo que a su vez facilitará la recopilación y el análisis de datos numéricos de forma estructurada, a través de la aplicación de dos instrumentos que han sido validados y aplicados previamente a la realidad nacional, dentro de lo cual permitirá evaluar cómo está la satisfacción del usuario ante la calidad de atención recibida por el personal de enfermería y será a través de la aplicación de dos cuestionarios. Los resultados que se logren obtener en consecuencia del empleo de los instrumentos servirán para un aporte para futuras investigaciones.

1.4.3. Práctica

Esta investigación tiene un gran valor significativo, porque evaluará como las variables de estudio se relaciona entre sí, asimismo este estudio ayudará para que los centros de salud mejoren e implementen programas y estrategias destinadas a brindar una mejor atención a de calidad a los pacientes. Por otra parte, este estudio servirá como referencia para otras futuras investigaciones, considerándose de esta manera como un logro a una nueva investigación en cuanto a las ciencias de la salud.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Temporal

Esta investigación se ejecutará durante el período de junio a noviembre del 2025.

1.5.2. Espacial

El presente trabajo de investigación se efectuará en un Centro de Salud de Lima Norte-Comas.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Participarán usuarios atendidos mayores que acuden a un Centro de Salud de Lima Norte, Comas.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1.A nivel internacional

Tejinder y Amandeed (13), en el 2023 en la India realizaron un estudio con el objetivo de "Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de atención de enfermería". Cuya metodología fue descriptiva y de corte transversal. La técnica que usó para la recolección de datos fue la encuesta. Muestra:50 pacientes. Aplicó un cuestionario sobre PSNCQQ. Resultados: 24% de los pacientes en relación a la satisfacción eran fueron buenas y 72% muy excelentes. Esta investigación determinó que las enfermeras están preparadas en ofrecer una buena atención, debido a que ponen en práctica la importancia de la comunicación entre enfermero-paciente.

Suthar y Ram (14), en el 2023 en la India ejecutaron una investigación con el objetivo de "Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con respecto a la calidad de la atención de enfermera entre los pacientes". Realizó una investigación de tipo descriptivo y cuantitativo. Aplicó la encuesta a una muestra de 100 pacientes, quienes resolvieron el cuestionario de PSNCQQ. Resultados: En relación al nivel de satisfacción d los pacientes un 70% manifestaron estar muy satisfechos mientras que un 30% estaban moderadamente satisfechos. Conclusión: Este estudio reveló que un gran porcentaje de los pacientes se encontraban satisfechos con la atención proporcionada por enfermería.

Navarro (15), en el 2022 en México, llevó a cabo una investigación con el objetivo de "Determinar el grado de satisfacción en relación a la calidad de atención de enfermería de los usuarios entre 20-65 años que asisten al CAPS del Centro de Salud Aguilares". Ejecutó una investigación de tipo descriptivo y de corte transversal. Dónde

usó la encuesta aplicando a una muestra conformada por 100 usuarios. Empleó el instrumento de Care-Q. Resultados: El grado de satisfacción según dimensiones: Accesibilidad 52 % estaba muy satisfecho, 40 % satisfechos y 8% poco satisfechos, en explicita y facilita 55% estaba satisfecho, en confort 50,8% satisfechos, en anticipa 60,75 % satisfecho y en profesionalismo 70,25% satisfecho. Conclusión: Gran parte de los usuarios se encontraban satisfechos de acuerdo a los rangos establecidos por las variables.

Leyes (16), en el 2021en Ecuador realizó un estudio de investigación con el objetivo de "Analizar la calidad de atención del personal de enfermería en el servicio y su relación con el grado de satisfacción en la atención del usuario que asiste a la emergencia del Centro de Salud Tipo C San Rafael". Su investigación fue descriptiva, transversal, cuantitativo y de diseño no experimental. Usó la encuesta para la recolección de datos y contó con una muestra de 97 usuarios mayores de 18 años. Aplicó un instrumento sobre satisfacción del usuario. En atención de enfermería en área de comunicación 90% fue bueno, preparación de enfermería 58% fue buena, resolución de problemas 47 % bueno y en resolución de afecciones al paciente 89% fue bueno. Conclusión: El nivel de satisfacción fue confiable por el personal de salud y satisfactorio un 98%.

2.1.2 A nivel Nacional

Ramos (17), en el 2023 ejecutó una investigación con el objetivo de "Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael". Realizó un estudio cuantitativo, explicativo, observacional, transversal y analítico. La técnica que utilizó fue la encuesta y contó con una muestra de 254 usuarios. Empleó

dos instrumentos uno en cuanto al nivel de satisfacción y otro sobre calidad de atención recibida. Como principal resultado en cuanto a calidad de atención reportó que un 57,1% era bueno, 30,7% fue regular y solo un 12,2% fue deficiente. Por otro lado, en cuanto al nivel de satisfacción un 58,7% evidenció que se estaban satisfechos, 29,1% se encontraban medianamente satisfechos y sólo un 12,2% insatisfecho. Conclusión: Se llegó a determinar que de un 40,6% de los usuarios percibieron tenían una buena percepción de atención por el personal de enfermería, donde el chi2 evidenció un 23,270 y p con un valor de 0,00.

Ochoa y Ruiz (18), en el año 2023 realizaron una investigación con el objetivo de "Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023". Su estudio fue cuantitativo no experimental, descriptivo, prospectivo de corte transversal y correlacional. La técnica que empleó fue la encuesta. Muestra:129 usuarios. Utilizó dos instrumentos uno evaluaba la calidad de cuidado y el segundo el grado de satisfacción del usuario externo. Con respecto a la calidad de cuidado por enfermería: En puntualidad 89.9% calificaron como buena ,10.1% como deficiente, respecto a la distribución del trato humano 92,9% calificaron un trato alto, 25.6% medio y 1.5% bajo, mientras que en información 81.4% recibieron una alta claridad en información, 17.8% medio y 0.8% baja, en cuanto al cuidado estandarizado 67.4% recibieron un cuidado medio ,28.7% alto y 3,9% bajo. En relación al grado de satisfacción 56.6% estaban insatisfechos, 43.4% satisfechos. Conclusiones: Existe asociación entre las 4 dimensiones donde en gran cantidad de los usuarios predomina un nivel ato en cuanto a la satisfacción sobre la calidad de atención ofrecida por enfermería.

Carhuavilca (19), en el 2022 ejecutó una investigación con el objetivo de "Determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Este". La metodología que adoptó fue de tipo aplicada, no experimental y de corte transversal. Usó la encuesta y aplicó a una muestra de 289 usuarios. Utilizó dos instrumentos uno hace referencia sobre la calidad de atención mientras que el otro fue para evaluar la satisfacción del usuario. Se encontró que 94,5 % fue bueno en la calidad de atención 94,5 % y un 5,5 % fue regular. Por otra parte, en nivel de satisfacción hacia el usuario 97,6 % estaba satisfecho y un 2, 6 % % estaban insatisfechos. Conclusión: Este estudio de investigación determinó que existe una relación relevante con las variables de estudio, esto fue evidenciado a través de un alto porcentaje en satisfacción.

Córdova (20), en el 2022 ejecutó una investigación con el propósito de "Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes, 2022". Su metodología que aplicó fue cuantitativo, transversal, correlacional y no experimental. Aplicó la encuesta a una muestra de 77 usuarios. Utilizó dos instrumentos que medía la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario. Resultados: en calidad de atención 77.1% fue bueno ,72.9% satisfecho y 4.3 % estaban insatisfechos. Por otra parte, los resultados fueron buenas tanto en las dimensiones humana con valores de 87.1 %, técnica 95.7 % y entorno 50%. Conclusión: Se halló una relación significativamente entre las variables de estudio, donde se obtuvo un valor de un 14,705 con la relación al chi cuadrado de Pearson donde se encontró un nivel de significancia con un puntaje de (0.000).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

a. Definición de calidad

Calidad significa saber actuar y hacer lo que cada paciente necesita durante la atención asistencial, con un tiempo adecuado cubriendo al máximo los estándares de los pacientes, en otras palabras, la calidad de atención lleva en sí a la práctica oportuna y eficaz con el propósito de conseguir la satisfacción de los usuarios (21). Asimismo, el término calidad se encuentra enlazada con las percepciones que tiene cada persona para comprobar una cosa con objeto de su misma categoría, asimismo, con factores culturales, servicios y necesidades que están acompañadas de expectativas que interfieren para poder acceder a bienes y servicios básicos (22).

b. Definición sobre calidad de atención por enfermería

Henderson, determina que la calidad de atención de enfermería es la obtención de labores y estrategias esenciales para alcanzar el máximo en la salud del paciente. Estas acciones involucran una respuesta rápida y oportuna a las necesidades de la persona, en cuanto al servicio ofrecido y va de la mano con ayuda de materiales y recursos humanos disponibles con el fin de conseguir un elevado nivel de satisfacción tanto para los pacientes como para el equipo sanitario (23).

Según Tigani, la tarea de brindar una atención de calidad recae principalmente en el personal sanitario. En este sentido el rol del personal de enfermería juega es importante, debido a que es la primera persona en tener contacto directo y prolongado con los pacientes. Es fundamental que la atención sea oportuna con el fin de cubrir la necesidad del paciente, es así que cómo enfermería trata los usuarios permite medir la

calidad general de la atención. Asimismo, un trato amable, individualizado e integral afianza una relación empática entre enfermero y paciente (24).

c. Funciones de la enfermera en la calidad de la atención

La enfermera cumple una variedad de funciones estas incluyen: coordinación, elaboración, colaboración, administración de medicamentos, seguimientos para el control de su salud, educación sanitaria e integral, llenado de registros de historias clínicas, entrevistas de enfermería, etc. Estas acciones son ejecutadas a diario el cual exige un alto nivel de entrega en cada tarea, lo cual involucra responsabilidad, entrega y amor por la profesión con el fin de lograr la recuperación del paciente (25).

Asimismo, enfermería involucra tener virtudes como físico, emocionales, social, compromiso, humanidad, profesionalismo y como base importante la empatía hacia quienes cuidan y atienden. Por tal razón, la calidad de atención hacia el paciente no debe quedarse en términos solamente técnicos y mecánicos, sino que va más allá de una simple visión, el buen cuidado humanizado y la atención de calidad frente al dolor y sufrimiento de los que más necesitan (26).

d. Teorías de la calidad de atención en Enfermería

De acuerdo a Jean Watson (27), considera que el cuidado es una parte fundamental de la naturaleza, es una acción antigua que es ejecutada por el ser humano, con el fin de convertirse en un ser que entienda al otro para suplir sus necesidades en la medida de lo posible. Esta acción es esencial en el fundamento de enfermería tanto en lo personal como profesional, debido a que está organizada, valorada, estructurada y creada para cubrir las urgencias del ser humano el cual tiene como fin promocionar, promover y mantener la salud.

En cuanto a la teoría sobre el cuidado humanista de Jean Watson está basada primordialmente por tres conceptos indispensables: persona, salud y medio ambiente. Para ello es importante comprender que factores intervienen en relación a la atención de calidad en los centros sanitarios. Ofrecer una atención transparente y espiritual establece una conexión interpersonal entre enfermero y paciente, creando un ambiente de armonía entre cuerpo, mente y alma el cual asegura el bienestar del paciente (28).

e. Dimensiones de la calidad

Entre las principales dimensiones se encuentran (29).

1. Dimensión humana.

Es la competencia del enfermero al momento de brindar atención al paciente, asimismo, es el crecimiento interpersonal con su entorno laboral. La dimensión humana está centrada dentro del marco de la amabilidad, empatía y cordialidad conceptos que todo paciente debe recibir desde el momento de ingreso hasta el termino de atención en una institución sanitaria, estos puntos son claves, para fortalecer la fe del enfermero(a) hacia el paciente, sosteniendo de esa manera la continuidad del usuario en el centro de salud (30).

2. Dimensión técnica

Esta dimensión incluye el uso del conocimiento con mención en lo que es la atención al paciente, donde lo involucra el contexto de calidad- ética7 riesgo-beneficio, por consiguiente vienen hacer los hechos y técnicas fiables que son medidos a través de indicadores .La atención de enfermería, en este medio significa la capacidad óptima del profesional en todas las prácticas técnicas usadas para el bienestar del paciente, ofreciendo cuidados seguros y oportunos para prevenir circunstancias que pongan en

peligro la salud del paciente como brindar seguridad, continuidad, eficacia y efectividad ofrecida en toda atención al paciente (30).

3. Dimensión entorno

La dimensión entorno hace énfasis y se ocupa principalmente sobre la estadía hospitalaria del paciente como de los familiares. Asimismo, alude a la instalaciones y condiciones sanitarias de los servicios de salud, ofrecida a los pacientes, de la misma manera se ocupan del orden, la limpieza y de las diferentes áreas que comprende dicho centro de atención (31).

f. Importancia sobre calidad de atención por el personal de enfermería

Hace énfasis a la capacidad que posee enfermería ante la atención ofrecía hacia el usuario, asimismo engloba diferentes ámbitos de interacción donde no solo involucra a los profesionales y técnicos también a las instituciones, ante ello suplir las expectativas de los pacientes permiten obtener buenos resultados en cuanto al tipo de servicio que se da al usuario. Aun así, actualmente, la salud se ha transformado en una inquietud valioso para la gobernación y la sociedad, donde la insuficiencia de coberturas, accesibilidad y falta de disposición siguen persistiendo en la atención al paciente, lo que conlleva a un problema presente en los centros de salud (32).

2.2.2. Satisfacción del usuario

a. Definición de satisfacción

La satisfacción es la consecuencia de una fase cognitiva de la información, medida entre las perspectivas de los pacientes con los servicios de salud condiciones que interfieren en la percepción de satisfacción de los pacientes (33). Motivo por el cual la satisfacción es el soporte para medir la calidad en el campo de la salud, es así como

el grado del nivel de satisfacción del usuario traerá beneficios para el establecimiento, con el fin de obtener una mejor percepción del paciente en relación a la calidad de atención (34).

b. Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente está relacionada con lo los patrones consecutivas con las acciones del personal de enfermería , dado que es el factor causante en la satisfacción o insatisfacción en el área asistencial de salud ,puesto que la enfermera es la responsable de la atención al paciente mediante la relación interpersonal , donde sus acciones deben estar dirigidas al cumplir al cumplimiento, implementación y seguridad al paciente, lo cual implica que debe haber existir una valoración constante de la satisfacción para el paciente(35) .

Por otra parte, se sabe que la satisfacción del paciente está estrechamente vinculados a múltiples factores como: individuales, sociales, económicos y cultural donde este último factor está vinculado al pensamiento sobre la base del cuidado, afección y vivencia de la atención recibida. Por otro lado, el factor social abarca conductas, ideas y pensamientos e n cuanto a la salud y enfermedad. Finalmente, los factores de servicios sanitarios son la relación interpersonal, competencia de acciones, atenciones del personal de salud, entre otros (36).

c. Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

La variable de satisfacción del usuario cuenta con tres dimensiones (37):

1. Actitud de atención: Esta reside a como viene hacer la destreza y la capacidad en del profesional de enfermería durante el periodo de atención hacia el usuario.

2. Comunicación: Es la interacción y la capacidad del buen trato que enfermería proporciona al usuario, ya sea por medio de una comunicación verbal y no verbal, que influirán positiva o negativamente en la percepción del usuario
3. Capacidad técnica: Es el manejo adecuado de los recursos y del conocimiento disponible.

d. Niveles de satisfacción de los pacientes

Dentro de los niveles de satisfacción que destacan la importancia del grado del nivel de satisfacción que reciben los pacientes mientras esperan asistencia, recalca el rol principal que brinda el personal de salud (38).

Entre los niveles se encuentran:

- ❖ Satisfacción completa: Hace énfasis al cumplimento total de las expectativas del paciente.
- ❖ Satisfacción intermedia: Es cuando se cumplió de forma parcial las necesidades del paciente.
- ❖ Insatisfacción: Hace referencia al no cumplir ninguna expectativa del paciente.

e. Factores que influyen en la satisfacción del paciente

Los sistemas de salud buscan mejorar la salud de los individuos a través del tratamiento, disposición y rehabilitación, pero a pesar de ello existes factores que interfieren en la satisfacción de los usuarios como el caso de factores políticos, sociales, culturales y económicos de cada país (39). Entre los principales factores que pueden influir en el grado de satisfacción de los pacientes son:

- ❖ Factores personales: Está conformada por el ámbito poblacional, condición social y económica, estos factores ocasionan un obstáculo para lograr la satisfacción y expectativas del usuario.
- ❖ Factores familiares: Este factor esta abordada por las experiencias de los usuarios que ya han recibido una atención anterior dentro de una institución sanitaria.
- ❖ Factores del servicio de salud: Es un de los factores que ponen de manifiesto la eficacia y capacidad de la organización con el tipo de servicio que ofrecen a los pacientes en un centro sanitario.

f. Teoría del arte del cuidado de Vera Regina Waldow

De acuerdo a lo expuesto por Vera Waldow (40), la seguridad y satisfacción del paciente estarán garantizadas cuando el profesional de enfermería ofrezca cuidados oportunos y necesarios a través de conocimientos, aptitudes y competencias hacia el paciente. Además, cabe resaltar la importancia de como el personal asiste al usuario, donde este accionar incluye ser tolerante, amable y respetuoso, para lograr establecer una relación cercana entre enfermero y paciente. Esta relación permite la ejecución de diversas actividades, donde forman parte los procedimientos técnicos, por medio de actitudes y métodos asistenciales como la comunicación verbal y no verbal, contacto físico, contacto visual e incluso guardar silencio y sobre el respeto a la autonomía del paciente.

g. Importancia de la satisfacción al paciente

Proporcionar una atención de calidad otorga fiabilidad a un centro de salud y por consiguiente confianza a los usuarios, esto se logra a través de la entrega oportuna y eficaz a todo paciente, asimismo la parte administrativa como asistencial es crucial

porque mediante esta acción conlleva a una buena impresión del paciente de su atención recibida durante su estancia en los servicios sanitarios (41).

Es importante invertir en mejorar las instalaciones y gestionar correctamente la parte administrativa de los recursos humanos, para conseguir la satisfacción del paciente, porque a través de ello los pacientes perciben que tan buena es la calidad de atención ofrecida por el personal sanitario, el cual provocará un impacto fiable o negativo en el área asistencial del establecimiento de salud (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

- H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas -2025.
- Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas -2025.

2.3.2. Hipótesis específicas

- H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico – científica con la satisfacción del usuario atendido.
- H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión entorno con la satisfacción del usuario atendido.

- H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería en su dimensión humana interpersonal con la satisfacción del usuario atendido.

3. METODOLOGÍA

3.1. Metodología de la investigación

El método de investigación será hipotético /deductivo, porque la hipótesis se plantea y se cuestionan por medio de una ruta metodología deductiva, lo cual conlleva a la definición de forma estricta de las variables, asimismo la medición y control estará acompañado del muestreo de forma estructurada y en general hacia una población (43).

3.2. Enfoque de la investigación

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, es decir se recolectarán información para comprobar las mediciones de las variables de estudio, de igual modo, los datos obtenidos serán analizados a través de herramientas estadísticas y secuenciales adecuadas al estudio de investigación (44).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación será aplicada, debido a que está centrada en la aplicación de la práctica del conocimiento científico, a través de la recolección de información de los profesionales de enfermería y de los usuarios entrevistados (45).

3.4. Diseño de investigación

El diseño de investigación será no experimental correlacional y de corte transversal, porque no existe el estímulo experimental a las variables de estudio y porque se recolectarán los datos en un único momento del tiempo, con el fin de conocer la relación o al grado de asociación que existen entre dos variables de estudio, sin influencia de otras variables extrañas (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

La población

Para este trabajo de investigación, se contará con la participación de 387 usuarios adultos, los cuales estarán conformados por el promedio mensual de usuarios atendidos que asisten a un Centro Salud de Lima Norte, los datos han sido respaldadas por el registro de la base de datos de atenciones diarias registrados por el profesional de enfermería.

Área	N° Usuario	Usuarios encuestados
PCT	50	25
Inmunización	109	54
CRED	228	114
Total	387	193

La muestra

La muestra estará conformada por 193 usuarios, para ello se usó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

$$n = \frac{(387)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(387-1)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 193$$

Muestreo

El muestreo será probabilístico de tipo aleatorio simple, debido a que todos los usuarios que integran la población cumplen con los criterios de inclusión , motivo por el cuál cuentan con la misma probabilidad de ser seleccionados. Por ello, se seleccionará una muestra de un total de 193 usuarios, esto a partir de una población

conformada de 387 usuarios, lo cual garantizaría la representación de la población y disminuyendo el sesgo de selección (47).

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que acepten ser encuestados.
- Usuarios que acepten participar y firmen de forma voluntaria el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no quieran participar voluntariamente
- Usuarios que no desean ser encuestados.
- Usuarios que no desean por ningún motivo firman el consentimiento informado.

3.6. Variables y operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA	Conjunto de procedimientos que involucra tanto la parte del diagnóstico y terapéutico que son recibidas por el usuario dentro de un centro de primer nivel de atención de atención, donde esperan recibir un trato oportuno y de calidad.	Conjunto de procedimientos tanto diagnóstica y terapéuticas que reciben los usuarios pertenecientes a un Centro de Salud de Lima Norte, Comas. La calidad de atención será evaluada a través del uso de un cuestionario que consta de 26 preguntas con una escala de valoración de tipo Likert, donde los resultados serán medidas a través de una escala de valoración desde baja, media y alta respectivamente.	Técnico científico	Desempeño Competencia Eficacia	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10	Ordinal (likert)	Baja: 26-60 puntos
			Entorno	Orden Satisfacción Comodidad	11,12,13, 14,15,16,1 7,18,19,20		Media: 61-95 puntos
			Humana interpersonal	Confianza Amabilidad Empatía	21,22,23, 24,25,26		Alta: 96-130 puntos
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Grado de percepción de los usuarios que reciben durante una atención ofrecida por el profesional de enfermería donde abarcan: Actitud de atención, comunicación y capacidad técnica, acciones que esperan recibir el usuario durante su estancia en un Centro de Salud.	Grado de precepción que los usuarios reciben durante su atención en un Centro de Salud d Lima Norte, Comas, esta engloba tres dimensiones como: Actitud de atención, comunicación y capacidad técnica, el cual serán aplicadas en un cuestionario de 26 ítems y evaluadas por una escala de valoración de tipo Likert, donde los resultados obtenidos serán medidas por una escala de valoración con una puntuación desde baja, media y alta respectivamente.	Actitud de atención	Cortesía Comprensión Interés frente al requerimiento	1,2,3,4,5,6, 7,8, 9	Ordinal (likert)	Baja: 26-60 puntos
			Comunicación	Claridad de información Asertividad	10,1112,13 ,14,15,16,1 7,18,19		Media: 61-95 puntos
			Capacidad técnica	Habilidades Conocimiento Destreza	20,21,22, 23,24,25, 26		Alta: 96-130 puntos

3.7. Técnica e instrumentos y recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos será la encuesta, porque está basada en la exposición sobre cuestionamientos con el fin de conseguir información de máxima calidad, sobre un hecho determinado para un estudio (48).

3.7.2. Descripción del instrumento

El instrumento ha sido el cuestionario sobre "Calidad de atención de enfermería" y sobre "Satisfacción del usuario", que está conformada por una serie de ítems el cual se deduce en la siguiente información:

Instrumento 1: Calidad de atención de enfermería

Es un cuestionario que mide la calidad de atención de enfermería, en los centros de atención primaria, fue diseñado y elaborado por Gamarra (49), en Lima en su tesis de maestría llevado a cabo en el 2018, es de auto aplicación por parte del usuario, se inspiró en los instrumentos de Watson y Parasumarán. Es un cuestionario que consta de 26 Ítems y está conformada por tres dimensiones: Técnico científico Técnico científico (1-10), funcional entorno (11-20) e interpersonal humano (21-26). La escala de valoración es: Ordinal tipo Likert, Ordinal tipo Likert, con una escala de medición que cuenta con rangos donde: calidad baja tiene un puntaje de 26-60, calidad media un puntaje 61-95 y alta tiene un puntaje que va desde 96 a 130 respectivamente.

Instrumento 2: Satisfacción del usuario

Es un cuestionario que mide la satisfacción del usuario en los centros de atención primaria, fue diseñado y elaborado por Gamarra (49), en Lima en su tesis de maestría llevado a cabo en el 2018, es de auto aplicación por parte del usuario, se inspiró

en los instrumentos de Watson y Parasumarán. Es un cuestionario que consta de 26 Ítems, asimismo, está conformada por tres Dimensiones: Actitud de la atención (ítems 1-9), Comunicación (ítems 10-19) y Capacidad técnica (ítems 20-26). Es de escala: Ordinal tipo Likert, con niveles y rangos: Calidad baja (26-60 puntos), Calidad media (61-95 puntos) y Calidad alta (96-130 puntos).

3.7.3. Validación

Según Gamarra (49), sus dos cuestionarios han sido validados por juicio de expertos. Esto se especifica en el anexo 7 de su estudio de investigación donde hace mención como expertos en este estudio al Doctor: Raúl Delgado Arenas, asimismo, al Magister. César Mescua Figueroa y por último a la Magister: Gianina Ventosilla Yupanqui, donde todos conciernen que el cuestionario realizado por Gamarra es válido y aplicable con un puntaje favorable de un 77% en promedio.

El instrumento 1: Calidad de atención, fue validado donde se halló una consistencia interna como (validez de criterio), donde el coeficiente de V de Aiken tuvo un puntaje mayor a 0.750 alcanzando una validez buena, asimismo, se logró una validez de contexto esto por análisis factorial dando un puntaje superior a 0,60 lo que demuestra que las preguntas se interrelacionan entre si (49).

El instrumento 2: En relación a la satisfacción del usuario fue validado donde se halló una consistencia interna donde el coeficiente de V de Aiken tuvo un puntaje alto a 0,812, logrando una validez adecuada, demostrando de esta manera que los items expuestos se encuentran dentro del escenario establecido. De igual modo, el análisis factorial c601 evidenciaron que las preguntas se interrelacionan entre si ya que dio como resultado un puntaje superior a 0,601 (49).

3.7.4. Confiabilidad

La confiablidad equivale a la consistencia interna de ambos instrumentos y se obtuvo por medio del Coeficiente Alfa de Cronbach, en el caso del primer cuestionario sobre calidad de atención de Enfermería el Alfa de Cronbach fue 0,997 (49). Lo cual evidencia que el instrumento es confiable.

En el caso del segundo cuestionario sobre satisfacción del usuario el Alfa de Cronbach fue 0,971(49). Por lo tanto, demostró que ambos instrumentos presentan una confiablidad alta y son fables estadísticamente para su aplicación (49).

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se ejecutará a través del uso de la encuesta con el apoyo de los instrumentos sobre "Calidad de atención de enfermería" y "Satisfacción de los usuarios". Asimismo, los datos serán codificados de manera automatizada, descriptiva y por códigos numéricos en una matriz de Excel para después ser procesados por el software SPSS v24, esto detallará los resultados de las dimensiones junto a las variables para luego ser tabuladas y graficadas. Por otra parte, para la verificación de inferencia se usará pruebas estadísticas como rho de Spearman o Pearson con el fin de verificar si las hipótesis planteadas tienen relación con las variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se han respetado los principios éticos según el Informe de Belmont, principios que fueron elaborados en el año de 1979, dentro de los cual destacan (50).

Autonomía: Este principio hace referencia al uso del consentimiento informado, porque es necesario que toda persona tiene el derecho a ser informado ante cualquier intervención o situación en que ponga en peligro o no su vida y es un deber

como profesionales de la salud hacer llegar una información detallada y clara a aquellas personas que decidan participar de forma voluntaria en el trabajo de investigación.

Justicia: Este principio es de suma importancia porque recalca el valor integro de cada persona, donde el trato que reciba será equitativo y con respeto, es así que no habrá discriminación ni tampoco preferencia en ningún caso, todo esto con la finalidad de lograr una investigación acorde y adecuado.

Beneficencia: Este trabajo de investigación está enfocado en los usuarios que acuden al Centro de Salud, lo cual será para beneficio de ellos, donde los resultados que se obtengan servirán de apoyo para establecer planes, asimismo crear estrategias de mejoría en los usuarios.

No maleficencia: No se perjudicará por nada la integridad de los participantes en la investigación, lo cual se evitará siempre no causar daño moral ni físico, se tendrá en cuenta durante y después de la encuesta la confidencialidad de los datos y resultados obtenidos.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2025																							
	Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Planteamiento del problema																								
Formulación del problema																								
Objetivos de la investigación																								
Justificación de la investigación																								
Delimitación de la investigación																								
Antecedentes																								
Bases teóricas																								
Formulación de la hipótesis																								
Metodología																								
Población y muestra																								
Variables y Operalización																								
Técnicas e instrumentos de recolección de datos																								
Plan de procesamiento y análisis de datos																								
Cronograma de actividades																								
Presupuesto																								
Referencias																								
Presentación final de proyecto																								

4.2. Presupuesto del proyecto

Escritorio, computadora, impresora, silla, hojas bond, folder, lapiceros, memoria usb, cuadernos, borrador, corrector, plumón resaltador, etc

BIENES			
Materiales de escritorio	**Costo Mensual (alquiler o compra)**	**Meses**	**Total**
Computadora	150	2	300
Silla	25	2	50
Escritorio	25	2	50
Impresora - Scanner	100	2	200
Hojas bond	15	1	15
Memoria USB	30	1	30
Útiles de Escritorio	12	1	12
Total			657

SERVICIOS			
SERVICIO	**Costo Unitario**	**Cantidad**	**Total**
Fotocopiado	0,1	50	5
Impresión	0,5	100	50
Anillado	5	5	25
Movilidad	5	20	100
Digitación	1	30	30
Servicio de Internet	50	2	100
Total			310

Total, de bienes y servicios	967
Imprevisto 10%	97+967
Total	1064

5. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de atención; 2021[Internet]. [Consultado el 15 de julio del 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad; 2021 [Internet]. [Consultado el 15 de julio del 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services
3. Mohamed E, Sahar A, Mohamed S, Admad H, Doaib M, Aljonidy R, et al. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería: un estudio transversal. Revis Intern de Cien de Enf de Amer. 2024; 20(3): 1-5. Disponible en: https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000350
4. Dinsa K, Gelana D, Salgedo B. Comparación de los niveles de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería en hospitales públicos y privados, Jimma, Etiopía. Dove Pres. 2022; 2(12): 177-189. Disponible en: https://www.dovepress.com/comparison-of-patients-satisfaction-levels-toward-nursing-care-in-publ-peer-reviewed-fulltext-article-NRR
5. Rezaee N, Ghalieh M, Alireza S, Barriers to Providing High- Quality Nursing Care in Intensive Care Units. A Qualitative study. Med Surg Nurs J. 2020;9(3): 1-15. Disponible en: 39 https://www.researchgate.net/publication/347092324_Barriers_to_Providing_HighQuality_Nursing_Care_in_Intensive_Care_Units_A_Qualitative_Study
6. Organización Panamericana de la Salud. Atención primaria de salud; 2021. [Internet].[Consultado el 15 de julio del 2024]. Disponible en: https://www.paho.org/es/temas/atencion-primaria-salud

7. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia. Uno de cada cuatro centros de atención de la salud carece de servicios básicos de agua; 2022. [Internet]. [Consultado el 15 de julio del 2024]. Disponible en https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/uno-cada-cuatro-centros-salud-carece-de-servicios-basicos-agua
8. Jiménez E. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes de un Hospital de Sante Elena, Ecuador-2023. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en gestión de los servicios de salud]. Ecuador: Universidad Cesar Vallejo; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122211/Jimenez_FEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Ministerio de Salud. Minsa Web site. [Online]; 202O. Acceso 18 de Julio de 2024.Disponible en:https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/29878-satisfaccion-delusuario-en-consulta-externa-en-hospitales-del-minsa-subio-de-66-3-a-72
10. Instituto nacional de Estadística e Informática. Usuarios esperan más de una hora para ser atendidos en un establecimiento de salud; 2020. [Internet]. [Consultado el 17 de julio del 2024]. Disponible en: https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/usuarios-esperan-mas-de-una-hora-para-ser-atendidos-en-un-establecimiento-de-salud-7823/
11. Calsina B, Cahuana M, Rado G. La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en contabilidad y administración con mención en gestión pública]. Puno: Universidad Nacional del Altiplano; 2023. Disponible en: Calsinahttps://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/53

12. Asensios E, Landa A, Zarate G, Meneses C. Calidad de los Servicios de salud y Satisfacción del Usuario en un Centro de Salud de Lima Norte, Lima – 2023. Health Leadership and Quality of Life. 2023; 1 (12): 1-14. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/378442538_Quality_of_Health_Services_and_User_Satisfaction_in_a_Health_Center_in_North_Lima_Lima_-_2023Calidad_de_los_Servicios_de_salud_y_Satisfaccion_del_Usuario_en_un_Centro_de_Salud_de_Lima_Norte_Lima_-_202

13. Tejinder S, Amandeep K. Estudio para evaluar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería. Asian J Pharm Clin Rev.2023: 16(12):1-20. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/376658961_A_STUDY_TO_ASSESS_PATIENT'S_SATISFACTION_WITH_QUALITY_OF_NURSING_CARE

14. Ram R, Suthar A. Satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en hospitales privados de Jodhpur, India.Rev Int de Invest de Cienc Med.2023;11 (7): 1-6. Disponible en: https://www.msjonline.org/index.php/ijrms/article/view/12238

15. Navarro M. Satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención de enfermería en el CAPS Centro de Salud Aguilares. [Tesis para optar el título de licenciado en Enfermería]. México: Universidad Nacional de Tucumán, 2022. Disponible en: https://repositorio.tucuman.edu.me/bitstream/handle/20.600.12693/59165

16. Leyes S. Calidad de los cuidados de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a la emergencia del Centro de Salud Tipo C. San Rafael. [Tesis para optar el grado de Magister en Salud Publica]. Ecuador: Pontifica Universidad Católica del Ecuador; 2021.Disponible en:

https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/104343de-9475-4d15-97b2-e7b8bfb3af8b/content

17. Ramos N. Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el centro de salud san Rafael, Huánuco, 2022. [Tesis para optar el grado de maestro en Administración y Gerencia en Salud]. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023. Disponible en: https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/8779/PAGS00187R24.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Ochoa E, Ruiz D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en centro de salud bellavista nanay, Punchana 2023. [Tesis para optar el título profesional en enfermería]. Iquitos: Universidad Científica del Perú; 2023. Disponible en: http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2518/ELIZABETH%20OCHOA%20GARC%c3%8dA%20Y%20DEYSI%20BREMILDA%20RUIZ%20ENRIQUEZ%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Carhuavilca M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huairona, Lima 2022. [Tesis para opta el título profesional de Licenciada en Enfermería]. Huairona: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7605/T061_72874751_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Córdoba C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes 2022. [Tesis para optar el Título Profesional de Profesional de Enfermería]Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes; 2022. Disponible en:

https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63825/TESIS%20-%20CORDOVA%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y 20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

21. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [Tesis para optar el título de licenciado en Enfermería]. Argentina: Universidad Nacional de Comahue;2020. Disponible en: https://repositoriosdigitales.mincyt.gob.ar/vufind/Record/RDIUNCO_ba0313e45820072d5e32ef885be1b8bd
22. León E. Satisfacción del usuario en la ciudad de atención del personal de enfermería del Centro de salud N°1 de la Ciudad de Ibarra. [Tesis para optar el título en Magíster de Salud Pública]. México: Universidad Estatal de Milagro 2020. Disponible en: http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5406/1/Erika%20Marcela%20Le%c3%b3n%20Revelo.pdf
23. Henderson V. Modelo de adaptación. En: MARRINER, A. RAILE, M. Modelos y teorías en enfermería. 6ª ed. 2007.
24. Tigani D. Las siete dimensiones de la calidad. Amauta International Revista en Internet] 2010. Disponible en: http://amauta-international.com/SieteDimensiones.htm
25. Román Y, De Dios J A. Calidad de la atención de enfermería en los servicios quirúrgicos del Hospital Clínico quirúrgico Docente "Dr. Joaquín Castillo Duany". MEDISAN [Internet]. 2014 18 [citado 26 Nov 2017]; 11. Disponible en: 38 http://www.redalyc.org/pdf/3684/368445169015.pdf
26. Zarate R.A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Índex de enfermería [Internet]. 2004 1 [citado 26 Nov 2017]; 44. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009

27. Urra M Eugenia, Jana A Alejandra, García V Marcela. Algunos aspectos esenciales del pensamiento de jean Watson y su teoría de cuidados transpersonales. Cien. enfermo [Internet]. 2011 Dic [citado 2025 mayo 03]; 17(3): 11-Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532011000300002&lng=es. http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002

28. Orenga Villanueva Esther, Modelo humanístico de Jean Watson: implicaciones en la práctica del cuidado, Universidad Internacional de Catalunya, España, 2018, disponible en: http://hdl.handle.net/20.500.12328/917

29. Botello A, Gonzales J, Vergel M. Dimensión humana en los pacientes hospitalizados. Rev Bolet Redipe. 2021; 10 (13): 619-629. Disponible en: https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1775/1690

30. Rodríguez P, Báez F. Epistemología de la Profesión de Enfermero. Rev de Enf 2020; 14(2): 1-15. Disponible en:https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v14n2/1988-348X-ene-14-2-e14213.pdf

31. Costa D, de Almeirda A, Pedrosa C, de Brito T, Fernández M, Pereira A. Satisfação do usuário da Atenção Primária no Distrito Federal: a importância do acceso oportuno e da visita domiciliar. Cien Saude Colet [Internet]. 2020;25(5):2–20. Disponible en: https://www.scielo.br/j/csc/a/mbgPCQL3t3STCPXw5G8yw8M/?lang=pt

32. Lino W, Sornoza M, Vargas R, Lucas E. Importancia de una gestión eficiente de la calidad de atención del paciente. Pol Con.2023: 8(10): 1-24. Disponible en: https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/6110#:~:text=La%20conclusi%C3%B3n%20a%20la%20que,necesidades%20y%20expectativas%20del%20pacient

33. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Rev de la Fac de Med Hum. 2020;20(3): 397-403. Disponible en: https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3

34. Quintero S, Gómez Y, Matos D, Gonzáles I, Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. Infor para Direct de la Sal. 2022; 37(2): 1-27. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013

35. Joven Z, Guáqueta S. Percepción del paciente crítico sobre los comportamientos de cuidado humanizado de enfermería. Av Enf [Internet]. 2019;37(1):65–74. Disponible en: http://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v37n1.65646

36. Ruiz J, Tamariz M, Méndez L, Torres L, Badillo D. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. SANUS. 2020; 30(14): 1-9. Disponible en: https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/174

37. Ribeiro J, Años M, Soratto J, Scafer A, Olivera D. Satisfacción del usuario en relaciones a largo plazo Servicios de Atención Primaria de Salud en Brasil. Rev de Salud Publ. 2021; 1(2):1-10. Disponible en: https://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/186498

38. Yo Amo Enfermería Blog [Internet]. Teorías y modelos de enfermería.; [consultado el 5 de mayo de 2023]. Disponible en: https://yoamoenfermeriablog.com/teorias-y-modelos-de-enfermeria/

39. Suárez G, León E. Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería [Tesis para optar el grado de maestría Pública]. Ecuador: Universidad Estatal del Milagro; 2020. Disponible en: http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/540

40. Zanzeh H, Ribeiro L, Magalhães A. Factores que influyen en la satisfacción del paciente en la atención sanitaria: una revisión sistemática de la literatura. Perpec glob sobre eval de salud. 2023;2(4): 211-230. Disponible en:https://www.researchgate.net/publication/370714399_Factors_Influencing_Patient_Satisfaction_in_Healthcare_A_Systematic_Literature_Review

41. Skedulo. Importancia de Satisfacción del paciente en Atención Sanitaria.2023.[Internet].[Consultado el 2 de agosto del 2024]. Disponible en: https://www.skedulo.com/blog/healthcare-patient-satisfaction/

42. Pecho N. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en cirugía del Hospital Cayetano Heredia. [Tesis para optar el grado de académico de gerencia en salud]. Lima: Universidad Nacional del Callao; 2020. Disponible en:https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5334/Nancy%20Isabel%20Pecho%20Nu%c3%b1ez%20FCS%20Maestr%c3%ada%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

43. Sánchez A, Murillo A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. Debates por la historia.2021; 9(2): 1-36. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655769223006

44. Tejero JM. Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario. [Internet]. La Cuenca: Ediciones de la Universidad de Castilla, La Mancha ;2021[revisado 2024, consultado 08 de octubre del 2024]. Disponible en: https://ruidera.uclm.es/server/api/core/bitstreams/fce7592f-03c4-4c13-9f2f-ccee2180a70b/content

45. Arias JL. DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN. [Internet]. Lima: ENFOQUES CONSULTING EIRL;2021[revisado 2024, consultado 08 de octubre del

2024]. Disponible en: https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

46. Rodríguez M, Pérez I. Diseño de investigación de corte transversal. Revista Médica Sanitas [Internet].2020[acceso 8 octubre del 2024]; 21(3):141-148. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321DisenodeinvestigaciondeCorteTransversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
47. Hernández O. Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. Rev Cub de Med General e Integral.2021;37(3):1-3. Disponible en: http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v37n3/1561-3038-mgi-37-03-e1442.pdf.
48. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018 [tesis para titulación]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17303
49. Sánchez J. Cambil J, Luque F. Informe Belmont. Una crítica teórica y práctica actualizada. Rev de invest sobre calidad de la atenc sanit.2021;36(3):1-2. Disponible en: https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-pdf-S2603647920301160

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título de la investigación: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN UN CENTRO DE SALUD DE LIMA NORTE, COMAS – 2025

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema General	**Objetivo General**	**Hipótesis General**	**Variable 1** **Calidad de atención** Dimensiones -Técnico – científica -Entorno -Humana interpersonal **Variable 2** **Satisfacción de los usuarios** Dimensiones - Actitud de atención - Comunicación - Capacidad técnica	**Tipos de investigación** Aplicada **Diseño de investigación** Método hipotético-deductivo. -Correlacional -Transversal no experimental **Población /muestra** Población :387 atenciones. Muestra: 193 usuarios.
¿Cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Lima Norte, Comas - 2025?	¿Determinar cómo la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Lima Norte, Comas - 2025?	Existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas, 2025.		
Problemas especifico	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**		
¿Cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario atendido?	Identificar cómo la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios.	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos.		
¿Cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario atendidos?	Identificar cómo la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios.	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos.		
¿Cómo dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios atendidos?	Identificar cómo la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción de los usuarios.	Existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana interpersonal de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios atendidos.		

Anexo 2: Instrumentos

Título de la investigación: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte, Comas – 2025

I.DATOS GENERALES

1.EDAD:

2. GÉNERO:

a. Femenino ( ) b. Masculino ( )

3. ESTADO CIVIL:

a) Soltera (o). ( )

b) Casada (o). ( )

c) Conviviente. ( )

d) Separado. ( )

4. Grado parentesco del acompañante:

a) Hijo(a) ( )

b) Pareja ( )

c) Otro ( )

d) Sin parentesco ( )

5.Grado de instrucción

a) Primaria.

b) Secundaria completa.

c) Secundaria incompleta.

d) Superior.

II. CUESTIONARIOS:

Calidad de atención

Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte- 2025", para la cual tenemos formuladas una serie de preguntas, acerca de la calidad de atención que Ud. Ha recibido por parte del personal de enfermería, durante su atención en el centro de salud.

Las respuestas serán marcadas con una (x) según su criterio personal, asimismo, con el fin de identificar que acciones o comportamientos han percibidos como usuarios ante la atención recibida por parte enfermería. Agradezco su gentil colaboración, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas. Considerando que:

1 = NUNCA: Cuando nunca realiza esa actividad

2= CASI NUNCA: Cuando las actividades se realizan algunas veces

3 = A VECES: Cuando esas actividades lo observan Frecuentemente

4= CASI SIEMPRE: Cuando las actividades se observan seguidas.

5 =SIEMPRE: Cuando esas actividades lo observan siempre para satisfacer sus necesidades.

N°	ITEMS O PREGUNTAS	1 NUNCA	2 CASI NUNCA	3 A VECES	4 CASI SIEMPRE	5 SIEMPRE
	Técnico científico					
1	Mostro interés el enfermero durante su atención.					
2	Durante su atención mostro habilidad el personal de salud.					
3	La enfermera uso protección personal durante su atención.					
4	La enfermera (o) le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	Al realizar algún procedimiento la enfermera utilizo equipo de bioseguridad.					
6	La enfermera (o) demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le proporciono la enfermera(o).					
8	La enfermera usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	La enfermera da soluciones a sus inquietudes.					
10	La enfermera resolvió sus dudas con las que llego a consultorio.					
	Funcional-entorno					
11	Se respeta la programación y el orden de llegada.					
12	La historia clínica se encontró en consultorio para la atención rápida					
13	Las señalizaciones están correctamente colocadas.					

14	La señalización en el puesto de salud esta visible.					
15	El consultorio de atención cumple con sus expectativas.					
16	El consultorio de atención se encuentra ordenado.					
17	Los consultorios de atención tienen iluminación adecuada.					
18	Los consultorios de atención se encuentran adecuadamente ventilados.					
19	El área de atención se encuentra limpio.					
20	El área de espera esta acondicionado adecuadamente.					
	Interpersonal humano					
21	El enfermero (a) que lo atendió le inspira confianza.					
22	El enfermero (a) se mostró amable durante la atención.					
23	La información dada por el enfermero fue clara.					
24	El enfermero comprende amablemente su salud.					
25	El enfermero(a) lo ayudó durante su atención.					
26	Se le brindó información verdadera y oportuna.					

Satisfacción del usuario

Título de la investigación: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte Comas - 2025".

Introducción: Estimado sr. (a) solicito su participación en la presente investigación sobre "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte Comas - 2025", para la cual tenemos formuladas una serie de preguntas, en relación a que tan satisfechos se encuentran los usuarios por la atención que Ud. ha recibido por parte del personal de enfermería, durante su atención en el centro de salud.

Las respuestas serán marcadas con una (x) según su criterio personal, asimismo, con el fin de medir cual es el grado de satisfacción que tiene el usuario atendido por el personal de enfermería. Agradezco su gentil colaboración, solicitándole la mayor sinceridad en sus respuestas. Considerando que:

1=TOTALMENTE EN DESACUERDO (TD)

2= EN DESACUERDO (D)

3= NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO (N.D.A), (N.E.D)

4= DE ACUERDO (A)

5= TOTALMENTE DE ACUERDO (TA)

N°	ITEMS O PREGUNTAS	1 T/D	2 E/D	3 NDA/NED	4 D/A	5 T/A
	Actitud de atención					
1	Cuando ingreso el enfermero (a) al consultorio lo saludo.					
2	El enfermero(a) lo llamo por su nombre.					
3	La enfermera(o) le pregunto el motivo de atención.					
4	Entendió la información que le dio el enfermero durante su atención.					
5	La enfermera (o) le explico hasta que usted comprenda acerca del tratamiento o procedimiento a realizar.					
6	La enfermera (o) escucho y entendió sus inquietudes.					
7	La enfermera(o) se preocupó en agilizar su atención en el servicio.					
8	Su historia clínica se encontraba lista para su atención en consultorio.					
9	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención.					
	Comunicación					
10	La enfermera utilizo un lenguaje simple y claro durante su atención.					
11	La enfermera le explico sobre los efectos probables del procedimiento o indicación a seguir.					
12	La enfermera(o) le explico sobre los cuidados o procedimientos a seguir en casa					
13	La enfermera resolvió sus dudas durante la atención.					
14	La enfermera se mostró amable durante su atención.					
15	La enfermera (o) hizo uso de afiches, rotafolios, figuras para explicarle y resolver sus dudas.					
16	La enfermera (o) mostro respeto durante su atención.					

17	Durante su atención la enfermera mostro actitud positiva.					
18	El enfermero le inspiro confianza durante su atención.					
19	Existió una comunicación adecuada durante su atención con el enfermero (a)					
	Capacidad técnica					
20	El enfermero que lo atendió demostró conocer su trabajo					
21	La enfermera mostro interés en su salud durante su atención					
22	La enfermera realiza los procedimientos con mucho cuidado y delicadeza					
23	Logro obtener la información esperada del enfermero (a)					
24	El enfermero(a) que lo atendió demostró conocer acerca del procedimiento o indicaciones.					
25	La enfermera (o) mostro conocer y fundamento sus respuestas durante su atención.					
26	El enfermero (a) que lo atendió demuestra confianza durante su trabajo.					

Anexo 3: Consentimiento informado

Estoy realizando un estudio de investigación para lo cual usted está siendo invitada(o) a participar de manera libre y voluntaria. Antes que usted acepte participar en el estudio se le hará de conocimiento lo siguiente:

Título: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos en un Centro de Salud de Lima Norte Comas - 2025

Nombre de la investigadora: Liz Tatiana Vela Soto, Licenciada en Enfermería

Propósito de estudio: Determinar como la calidad de atención de enfermería se relaciona con la satisfacción del usuario atendido en un Centro de Salud de Lima Norte Comas - 2025

Beneficios: Con su participación estará colaborará a que se desarrolle el estudio y los resultados sirvan a la institución para mejorar deficiencias encontradas con respecto a la calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los usuarios atendidos.

Riesgos: No existen riesgos de participar en esta investigación. Su participación ayudará a determinar cuál es relación que existe entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los usuarios atendidos.

Costo por participar: Usted no aportará ningún gasto en esta investigación.

Confidencialidad: La información que usted proporcione es absolutamente confidencial y anónima, solo será para uso del autor del estudio. Es muy importante recordarle que, si acepta, participar en este estudio es totalmente anónimo y voluntario; nadie le obliga a ser parte de ella; no hay ningún inconveniente si decide no participar.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio de investigación cuando sea conveniente sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviera algunas preguntas durante el desarrollo de este estudio, puede dirigirse a la investigadora en cualquier momento.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente libre y voluntaria por él cual se le hace de conocimiento que puede retirarse en cualquier momento.

Por lo tanto, yo _____, manifesto que he sido informado (a) sobre el estudio y doy mi conformidad para participar en el estudio

| --- | --- | --- |
| Nombres y Apellidos del participante | Firma | DNI del Participante |

| --- | --- | --- |
| Nombres y Apellidos del investigador (a) | Firma | DNI del Investigador |

16% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

13% Fuentes de Internet
5% Publicaciones
15% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1 Internet
repositorio.uwiener.edu.pe 9%

2 Internet
hdl.handle.net <1%

3 Trabajos entregados
Universidad Wiener on 2024-08-15 <1%

4 Trabajos entregados
uwiener on 2024-01-28 <1%

5 Trabajos entregados
uwiener on 2024-06-27 <1%

6 Trabajos entregados
uwiener on 2024-10-28 <1%

7 Internet
es.studenta.com <1%

8 Trabajos entregados
uwiener on 2023-05-18 <1%

9 Trabajos entregados
uwiener on 2024-02-25 <1%

10 Trabajos entregados
Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2018-05-29 <1%

11 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%