

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE
HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA,
CUSCO-2025**

PRESENTADO POR:

Br. RUTH MERY LANCHO SALCEDO

Br. YANET TONCCOCHE PINTO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

ASESORA:

Mg. BLANCA ESPINOZA DÍAZ

CUSCO – PERÚ

2026



Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco

INFORME DE SIMILITUD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-321-2025-UNSAAC)

El que suscribe, el Asesor Blanca Espinoza Diaz
..... quien aplica el software de detección de similitud al
trabajo de investigación/tesis titulada:

Calidad de Atención del Personal de Enfermería y
Satisfacción del usuario en el servicio de
Hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco - 2025

Presentado por: Ruth Mery Lancho Salcedo DNI N° 74931194 ;

presentado por: Yanet Torcoche Pinto DNI N° 46945466

Para optar el título Profesional/Grado Académico de

Licenciada en Enfermería

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software de Similitud, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso del Sistema Detección de**
Similitud en la UNSAAC y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8 %.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No sobrepasa el porcentaje aceptado de similitud.	<u>X</u>
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las subsanaciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, conforme al reglamento, quien a su vez eleva el informe al Vicerrectorado de Investigación para que tome las acciones correspondientes; Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de Asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto las primeras páginas del reporte del Sistema de Detección de Similitud.

Cusco, 13 de Agosto de 2026

Blanca Espinoza Diaz
.....
Firma

Post firma Blanca Espinoza Diaz

Nro. de DNI 23993609

ORCID del Asesor 0000-0002-3719-7471

Se adjunta:

- Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
- Enlace del Reporte Generado por el Sistema de Detección de Similitud: oid: 27259:614068787

RUTH MERY LANCHO SALCEDO YANET TONCCOCH... CALIDAD DE ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITA...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:614068787

97 páginas

Fecha de entrega

13 ago 2026, 8:57 a.m. GMT-5

15.754 palabras

Fecha de descarga

13 ago 2026, 9:02 a.m. GMT-5

87.485 caracteres

Nombre del archivo

TESIS 11-08 (1).pdf

Tamaño del archivo

2.5 MB

8% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 7%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 3%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

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.

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, y señora Decana de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.

De acuerdo con el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Enfermería con el fin de optar al Título Profesional de Licenciada en Enfermería y en cumplimiento de la misma presentamos a su consideración la investigación titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA, CUSCO - 2025”

Esperando que los resultados contribuyan a mejorar la calidad de atención del Centro de Salud ,así también aportar evidencia que oriente estrategias para una mejor calidad y satisfacción en beneficio a los usuarios en general.

Ruth y Yanet

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, por habernos formado cobijándonos en sus aulas.

A la Facultad de Enfermería, autoridades, docentes por ofrecer los saberes teóricos y prácticos que han sido esenciales para este trabajo de investigación, por la entrega, compromiso, profesionalismo y el respaldo dado en todo el proceso y los valores adquiridos como la empatía, puntualidad, y ética, con el fin de ofrecer en el futuro cuidados dignos con mucho amor y dedicación

Agradecer al Centro de Salud de Calca , por brindarnos las facilidades necesarias para la ejecución de la presente investigación.

También expresar el agradecimiento correspondiente a nuestra asesora Mgt. Blanca Espinoza Díaz por su valiosa ayuda y orientación en el desarrollo de la tesis.

A nuestros dictaminantes por su valioso tiempo, dedicación y conocimientos compartidos. Sus observaciones y sugerencias han sido fundamentales para mejorar la calidad y rigor de esta investigación, permitiendo fortalecer cada aspecto de esta tesis y a los usuarios del centro de salud de Calca del área de hospitalización que fueron partícipes y colaboraron en el desarrollo de esta investigación.

Ruth y Yanet

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada paso de este camino. Gracias por brindarme sabiduría y esperanza en los momentos de desafíos.

A mis padres, Pablo y Faustina, que me enseñaron que los sueños sí se pueden cumplir con esfuerzo, dándome su amor eterno, confianza, motivación y por ser el mayor ejemplo de sacrificio.

A mi hermano Piero, compañero de vida y cómplice de tantas historias bonitas.

A mi amor Waldir, gracias por estar siempre a mi lado en cada paso de este viaje.

A todos mis docentes quienes compartieron su conocimiento y sabiduría, brindándonos el impulso necesario y por contribuir a mi crecimiento académico y personal.

Ruth Mery Lancho Salcedo

DEDICATORIA

A Dios por ser mi guía en cada paso de este camino. Gracias por brindarme sabiduría y esperanza en los momentos de desafíos.

A mi padre Lorenzo, que me enseñó a sobresalir ante todo obstáculo que se me presentara, dándome su amor eterno, apoyo, confianza y motivación. Gracias por ser el mayor ejemplo de sacrificio por ser el pilar que sostiene mi vida.

A mi hermana, Karina compañera de vida, por siempre brindarme su apoyo y aliento cuando más lo necesitaba.

A mi hija Sianeth, por ser mi mayor motivación, fuerza y esperanza de vida.

Yanet Tonccoche Pinto

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
PRESENTACIÓN	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DEDICATORIA	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización 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	4
1.4. Hipótesis General	4
1.5. Variables de estudio	4
1.6. Justificación	5
1.7. Área de estudio	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	8
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Calidad de atención del personal de enfermería:	13
2.2.2. Satisfacción del usuario:	22

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

	Pág.
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	30
3.2. Población	31
3.3. Muestra	31
3.4. Tipo de muestreo	32
3.5. Criterios de inclusión y exclusión	33
3.6. Operacionalización de variables	34
3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	37
3.7.1. Técnica:	37
3.7.2. Instrumento	37
3.8. Validez y confiabilidad del instrumento	38
3.9. Plan de recolección de datos	39
3.10. Procesamiento de datos	40

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Resultados	40
----------------	----

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
ANEXOS	64

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

TABLA N° 1. Características sociodemográficas de los usuarios del servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	38
TABLA N° 2. Nivel de calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	39
TABLA N° 3. Grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	40
TABLA N° 4. Nivel de calidad de atención del personal de enfermería según sus dimensiones en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	40
TABLA N° 5. Grado de satisfacción,según sus dimensiones en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	43
TABLA N° 6. Relacion entre las dimensiones calidad de atención del personal de enfermeria y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	44
TABLA N° 7. Relacion entre la calidad de atención del personal de enfermeria y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.....	48

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de salud de Calca, Cusco - 2025”; tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025. Metodología: El estudio fue de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 912 usuarios ,mayores de 18 años de edad atendidos durante el 2025 en el servicio de hospitalización y la muestra 272 usuarios seleccionados mediante el muestreo empleado fue probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de los datos se emplearon los instrumentos SERVQUAL Y PSNCQQ. Resultados: El 36% de los usuarios tuvo una edad comprendida entre 60 y 80 años, el 54% correspondió al sexo femenino y el 33,1% alcanzó el nivel de educación secundaria. En relación con la calidad de atención del personal de enfermería el 94,9% de los usuarios la percibió como moderada, mientras que el 57,7% manifestó un grado alto de satisfacción. Conclusión: Se evidenció una relación significativa y estadísticamente positiva entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario (Rho de Spearman = 0,765; $p = 0,018$). Esto indica que a medida que mejora la calidad de atención percibida por los usuarios, también aumenta su nivel de satisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, Satisfacción, Usuario, Hospitalización, Centro de salud.

ABSTRACT

This research study, titled "Quality of nursing care and user satisfaction in the hospitalization service of the Calca Health Center, Cusco – 2025," aimed to determine the relationship between the quality of nursing care and user satisfaction within the hospitalization service of the Calca Health Center, Cusco, in 2025. Methodology: The study employed a quantitative approach, a descriptive-correlational level, and a non-experimental, cross-sectional design. The study population consisted of 912 users over the age of 18 who received care in the hospitalization service during 2025; the sample comprised 272 users selected via simple random sampling. Data collection was carried out using the SERVQUAL and PSNCQQ instruments. Results: 36% of users were aged between 60 and 80, 54% were female, and 33.1% had attained a secondary education level. Regarding the quality of nursing care, 94.9% of users perceived it as moderate, while 57.7% reported a high level of satisfaction. Conclusion: A significant, positive statistical relationship was found between the quality of nursing care and user satisfaction (Spearman's $Rho = 0.765$; $p = 0.018$). This indicates that as the quality of care perceived by users improves, their level of satisfaction also increases.

Keywords: Quality of care, Satisfaction, User, Hospitalization, Health center

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención del personal de enfermería, entendida como el conjunto de acciones orientadas a brindar cuidados oportunos, seguros, eficientes y humanizados, enfocados en la satisfacción del usuario y en la promoción de su bienestar y salud. La satisfacción del usuario por su parte, se define como es el grado de conformidad que experimenta el usuario respecto a la atención recibida, como resultado de la comparación entre sus expectativas previas de la atención por el personal de salud. Constituye un indicador fundamental para evaluar la calidad de la atención. En este sentido, ambas variables se encuentran estrechamente relacionadas, por lo que resulta relevante identificar su interacción dentro del contexto sanitario.

Dentro de este contexto, la calidad de atención del personal de enfermería comprende el conjunto de acciones, cuidados y procedimientos orientados a brindar una atención integral, oportuna y segura, sustentada en principios científicos, éticos y humanísticos. Esta atención busca satisfacer las necesidades biopsicosociales del usuario, garantizando el respeto por su dignidad, la empatía, la confidencialidad y la seguridad durante todo el proceso asistencial. Asimismo, la calidad de la atención de enfermería no solo depende de las competencias técnico-científicas del profesional, sino también de sus habilidades comunicativas, la capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas y el compromiso con un cuidado humanizado, factores que contribuyen significativamente a generar una experiencia positiva y a incrementar la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud.

La satisfacción del usuario constituye un indicador fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud, ya que refleja la percepción de los pacientes respecto a la

atención recibida. Dicha percepción está influenciada por diversos factores, entre los que destacan la competencia profesional del personal de enfermería, la comunicación efectiva, el trato humanizado, la capacidad de respuesta, la seguridad durante la atención y las condiciones físicas del establecimiento de salud. En este sentido, un mayor nivel de calidad en la atención de enfermería contribuye a incrementar la satisfacción de los usuarios, fortaleciendo la confianza en los servicios de salud y favoreciendo mejores resultados en la atención.

En el sector salud, la calidad de atención representa un componente esencial para asegurar la eficiencia del sistema sanitario y el bienestar de los usuarios. En este contexto, el personal de enfermería desempeña un rol protagónico, al constituir el principal punto de contacto con los usuarios y brindar cuidados continuos durante su permanencia en los servicios de hospitalización. Su labor no solo comprende el aspecto técnico-científico, sino también el trato humano, la empatía y la comunicación, factores determinantes en la percepción de una atención integral.

Diversos estudios nacionales e internacionales han demostrado la existencia de una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, evidenciando que una atención caracterizada por la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y adecuados elementos tangibles contribuye significativamente a mejorar la percepción de satisfacción de los usuarios. En consecuencia, la evaluación de estas variables permite identificar fortalezas y debilidades en los servicios de salud, facilitando la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento de la calidad asistencial.

En el Centro de Salud de Calca, se identificaron situaciones relacionadas con los tiempos de respuesta de la atención de salud, la comunicación entre el personal de

enfermería y la comunicación los usuarios, así como diferencias en la percepción sobre la calidad de la atención recibida. Estas condiciones evidenciaron la necesidad de evaluar la relación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios, con el propósito de generar información que contribuya a fortalecer la gestión de la calidad y la mejora continua de los servicios de salud.

El estudio está estructurado de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Incluye planteamiento y caracterización del problema, formulación del problema, objetivos generales y específicos, hipótesis general, variables, justificación y descripción del área de estudio.

CAPÍTULO II: Se expone el marco teórico junto con los antecedentes, la teoría entorno a las variables y el marco conceptual.

CAPÍTULO III: Se describe el diseño metodológico considerado el tipo, nivel y diseño de investigación, población, muestra y tipo de muestreo, donde además se operacionaliza las variables, mencionando las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y confiabilidad del procesamiento de datos.

CAPÍTULO IV: Resultados de la investigación, análisis e interpretación de los datos.

CAPITULO V: Conclusiones y Recomendaciones.

Además, se incluyen las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Caracterización del problema:

La calidad de atención en los servicios de salud constituye un elemento fundamental para garantizar el bienestar y la recuperación de los usuarios. Se entiende como el grado en que los cuidados y servicios brindados contribuyen a mejorar los resultados de salud, considerando la aplicación de conocimientos científicos actualizados, la competencia técnica del personal y el cumplimiento de estándares establecidos. Asimismo, la calidad de atención involucra aspectos relacionados con la oportunidad, seguridad, continuidad de los cuidados y un trato humanizado basado en el respeto, la empatía y la dignidad de la persona atendida.

Por otra parte, la satisfacción del usuario por el personal de enfermería es considerada un indicador relevante para evaluar la calidad de los servicios de salud. Esta refleja la percepción y valoración que realiza el usuario sobre los cuidados recibidos, así como el grado en que sus expectativas y necesidades son atendidas. En este sentido, conocer el nivel de satisfacción permite identificar fortalezas y oportunidades de mejora en la atención, contribuyendo al diseño de estrategias orientadas al fortalecimiento del desempeño profesional, la mejora continua de los servicios y la optimización de la gestión en los establecimientos de salud.

Por ello, resulta importante establecer la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios, debido a que una atención de calidad favorece experiencias positivas, incrementa la confianza en los servicios de salud y contribuye a mejores resultados en la atención integral de los usuarios.(2)

A nivel internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS) señala que la calidad de la atención debe garantizar la seguridad, la efectividad y un enfoque centrado en el usuario, con el fin de maximizar los resultados positivos. Por su parte los estudios realizados en América Latina durante 2023 evidenciaron elevados niveles de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención brindada por el personal de enfermería. (3)

En países como Colombia y Ecuador, los usuarios evaluaron positivamente la atención recibida, destacando la importancia de mantener altos estándares de calidad para responder a las expectativas y necesidades de los usuarios, así como para mejorar su experiencia y apreciación sobre los servicios de salud (3).

En el Perú, el fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud constituye una prioridad para las instituciones sanitarias. No obstante, continúan presentándose dificultades relacionadas con los tiempos de espera, la disponibilidad de recursos, la comunicación entre el personal de salud y los usuarios, así como diferencias en la percepción de la calidad de la atención recibida. Estas situaciones repercuten directamente en la satisfacción del usuario y representan oportunidades de mejora para los establecimientos de salud.

Durante el 2021, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD) evidenció un aumento del 50% en los reclamos hacia las instituciones prestadoras de salud, reflejando una percepción negativa de los usuarios sobre la calidad del servicio recibido (4).

Además, es importante mencionar que la calidad de atención en los servicios de salud y la satisfacción de los usuarios siguen siendo retos importantes, a pesar de los avances en la cobertura del Seguro Integral de Salud. Con la Ley N.º 29344, que

establece el marco del Seguro Universal de Salud, se reconoce el derecho de todos los ciudadanos a recibir una atención oportuna y de calidad (7). Sin embargo, en la práctica, aún persisten brechas significativas en la atención, lo cual genera descontento en los usuarios quienes reportan demoras, deficiencias en la infraestructura, falta de comunicación del personal y un trato poco humanizado en diversos establecimientos de salud del país. (8)

En el ámbito local, la calidad de atención en los servicios de salud continúa representando un desafío para los establecimientos sanitarios, debido a la existencia de diversas limitaciones que afectan la percepción de los usuarios respecto a los cuidados recibidos. En el servicio de hospitalización, algunos usuarios manifiestan insatisfacción relacionada con los tiempos de espera, la comunicación brindada por el personal de enfermería y la percepción de un trato poco empático durante su estancia hospitalaria. Estas situaciones pueden influir negativamente en la experiencia del usuario y en la valoración de la calidad de los servicios de salud.

En el Centro de Salud de Calca, en los servicios de hospitalización, se observaron situaciones relacionadas con la calidad del cuidado de enfermería, especialmente en aspectos vinculados con la oportunidad de la atención, la información proporcionada al usuario, el trato humanizado y la respuesta a sus necesidades. Estas observaciones evidenciaron la necesidad de medir la calidad de la atención del personal de enfermería y su relación con la satisfacción de los usuarios, con el propósito de generar evidencia que contribuya al fortalecimiento de la gestión de la calidad y a la implementación de estrategias de mejora continua.

Por lo expuesto, surge la necesidad de desarrollar la presente investigación orientada a determinar la relación entre la calidad de la atención del personal de enfermería y la

satisfacción de los usuarios hospitalizados del Centro de Salud de Calca, Cusco, durante el año 2025. Los resultados permitirán generar evidencia científica útil para fortalecer la calidad de los cuidados de enfermería, orientar la toma de decisiones institucionales y promover estrategias de mejora continua que contribuyan al incremento de la satisfacción de los usuarios y al fortalecimiento de la calidad de los servicios de salud.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?
- ¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario, en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?
- ¿Cuáles son las dimensiones de la calidad de atención y de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del nivel de calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025?

1.2.3. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025.

1.2.4. Objetivos específicos

- Identificar las características sociodemográficas de los usuarios en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.
- Medir el nivel de calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.
- Medir el grado de satisfacción del usuario , en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?
- Determinar las dimensiones de la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025?
- Establecer la relación entre las dimensiones del nivel de calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025.

1.3. Hipótesis general

H_a: Existe una relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.

H₀: No Existe una relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.

1.3.1 Hipótesis Específica

- La calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025 es bajo.
- El grado de satisfacción de los usuarios , en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025 es bajo.

1.4. Variables de Estudio

Variable 1: Calidad de atención del personal de enfermería

Dimensiones:

- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía
- Elementos tangibles

Variable 2: Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Atención de Enfermería
- Comunicación e Información
- Trato humanizado

Variable de Ajustes:

- Sexo
- Edad
- Grado de instrucción

1.5. Justificación

En el aspecto práctico, el estudio se desarrolló para identificar deficiencias y fortalezas en la atención, facilitando la toma de decisiones y la implementación de mejoras en el servicio de hospitalización a nivel social, la investigación se justifica porque beneficia directamente a los usuarios del servicio, porque promueve una atención centrada en el usuario.

A nivel metodológico, se realiza para servir como referencia para futuras investigaciones relacionadas con la calidad de atención y satisfacción del usuario en establecimientos de salud del Perú

A nivel técnico, la investigación proporcionará información confiable y objetiva sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca. Los resultados servirán como base para que los profesionales de salud y las autoridades de la institución diseñen, implementen y evalúen estrategias de mejora continua, fortaleciendo los procesos asistenciales y contribuyendo al cumplimiento de los estándares de calidad en la atención.

A nivel social, la investigación se justifica porque busca contribuir al bienestar de los usuarios del servicio de hospitalización, promoviendo una atención de calidad centrada en la persona y orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas. Asimismo, los resultados favorecen el fortalecimiento de la relación entre el personal de salud y los usuarios, incrementando la confianza de la población en los servicios de salud y aportando a una mejor calidad de vida de la comunidad.

1.6. Área de estudio

La presente investigación se llevó a cabo en el Centro de Salud de Calca, perteneciente a la Red de Servicios de Salud Norte de Cusco, bajo la jurisdicción de la Gerencia Regional de Salud (GERESA) Cusco y al Ministerio de Salud del Perú (MINSA), ubicado en el distrito y provincia del mismo nombre, departamento del Cusco. En cuanto a sus características geográficas, está a una altura de 2925 msnm, comprendida entre las paralelas 13° 19' 23.37" Latitud sur y 71° 57' 28.76" Longitud oeste.

El Centro de Salud de Calca, es un establecimiento de salud de primer nivel de atención categorizado como I-4, este establecimiento brinda servicios de atención integral en salud a población urbana y rural cuenta con servicios de hospitalización con una capacidad de 15 camas.

El área específica de estudio corresponde al servicio de hospitalización, donde se atienden usuarios con diversas condiciones clínicas que requieren vigilancia y cuidados continuos por parte del personal de enfermería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. A nivel internacional

Mora, N., y Venegas., M. “Percepción de la calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los usuarios en hospitales de Chile”, realizado en Chile, 2025. Objetivo: describir la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios en los hospitales de Chile. Metodología: La investigación fue de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño transversal. Población y muestra constituida por 111 usuarios del hospital de Chile. Resultados: evidenciaron que el nivel de expectativas de los usuarios sobre la calidad del cuidado de enfermería mostró un promedio de $3,28 \pm 0,81$. Además, el 75,67 % expresó un alto grado de satisfacción en la atención del personal de enfermería. Conclusión: El estudio mostró que los usuarios tienen una opinión favorable sobre la atención de enfermería en hospitales de Chile. Sin embargo, se detectaron oportunidades de mejora en aspectos como la comunicación y los tiempos de espera (9).

Mosquera Gómez. “Percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería en el Centro de Salud del Cantón Valencia, Ecuador”, Objetivo: medir la percepción de los pacientes respecto a la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería. Metodología: fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, y se desarrolló durante un período de tres meses en el año 2024. La muestra estuvo conformada por 292 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. Los resultados evidenciaron que la calidad percibida superó ligeramente las expectativas de los usuarios, obteniéndose una brecha global positiva de 0,10. Sin

embargo, la dimensión **Fiabilidad** presentó una brecha negativa de -0,51, reflejando deficiencias relacionadas con la continuidad de la atención y la protección de la información del paciente. En contraste, las dimensiones **Sensibilidad**, **Empatía** y **Elementos Tangibles** mostraron percepciones favorables, mientras que la dimensión **Seguridad** presentó una brecha positiva de 0,26, aunque uno de sus indicadores registró una brecha negativa de -0,11. Conclusión: que es necesario fortalecer principalmente la dimensión de fiabilidad para mejorar la calidad de la atención de enfermería y lograr que el servicio responda plenamente a las expectativas de los usuarios(1).

2.1.2. A nivel nacional

Avendaño Quispe, Nila. "Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del hospital de Macusani II-2. Objetivo determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del hospital de Macusani II-2, 2024. Metodología: bajo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, descriptivo y transversal. La muestra estuvo compuesta por 70 usuarios. Para recolectar los datos, se aplicaron dos cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL, ambos con escala Likert, orientados a medir la calidad de atención y la satisfacción del usuario. El análisis estadístico se realizó mediante el software SPSS versión 22, utilizando la correlación de Spearman. Resultados: mostraron que la calidad de atención alcanzó un nivel de satisfacción del 82,9%, mientras que la satisfacción del usuario llegó al 98,6%, ambos catalogados como moderadamente satisfactorios. En cuanto a las dimensiones evaluadas, se obtuvieron los siguientes resultados: calidad técnica (77,1%), calidad interpersonal (90,0%) y calidad de infraestructura (64,3%), todas

consideradas moderadamente altas. El coeficiente de correlación de Spearman fue 0,338**, lo que evidenció una correlación positiva media. El valor de significancia $p = 0,004$ confirmó la existencia de una relación estadísticamente significativa. Conclusión: que existió una relación positiva y significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Hospital San Martín de Porres de Macusani II-2, durante el año 2024(2).

Guerra Marmanillo y Vargas Berrospi. “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024”
Objetivo: determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Metodología: Fue un estudio de corte transversal - correlacional, con enfoque cuantitativo de tipo básica y diseño no experimental. La población estudiada englobó usuarios mayores de edad, ambos sexos y usuarios atendidos en un consultorio de enfermería, a lo largo de los meses de marzo a junio del 2024, por medio de la muestra comprendida en 87 usuarios. A partir de ello, bajo la recopilación de datos se aplicó dos instrumentos (cuestionarios), para medir las variables de estudio. Asimismo, presentan una validez de juicio de expertos y confiabilidad que se calculó mediante el Alfa de Cronbach cuyos valores resultaron 0.878 y 0.879 respectivamente. Resultados: en lo que concierne a “calidad de atención de enfermería”, el 11.5% indicaron poseer un nivel regular y el 88.5% obtuvo un nivel bueno. En cuanto a la “satisfacción del usuario externo”, el 13.8% se encontró poco satisfecho y el 86.2% evidenciaron satisfacción. Conclusión: de ahí que, en concordancia con las variables, existe relación directa moderada y significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad 2024; mediante la prueba Rho de Spearman ($r_s=0.692$)(3).

2.1.3. A nivel local

Minaya Alegría et al. “Relación entre el cuidado brindado por las enfermeras y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud “Objetivo de determinar la relación entre el cuidado brindado por las enfermeras y la satisfacción de los usuarios de un centro de salud de la ciudad del Cusco. Metodología: fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica del cuestionario, aplicándose dos cuestionarios validados por juicio de expertos, los cuales alcanzaron una confiabilidad de 0,82 según el coeficiente Alfa de Cronbach. Resultados: evidenciaron una relación positiva, moderada y estadísticamente significativa entre el cuidado de enfermería y la satisfacción de los usuarios (Rho de Spearman = 0,448; $p = 0,000$). Asimismo, se encontraron asociaciones significativas en las dimensiones de cuidado transpersonal (Rho = 0,279; $p = 0,012$), momento del cuidado (Rho = 0,855; $p = 0,000$) y entorno del cuidado (Rho = 0,496; $p = 0,000$). Conclusión: que, a mayor calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería, mayores son los niveles de satisfacción de los usuarios del centro de salud. satisfacción del usuario; mejorar uno de estos aspectos también mejora el otro(4).

Medina, E. “Calidad de atención en salud y satisfacción del usuario en el centro Médico EsSalud de Calca, Cusco,2021”, realizada en Cusco y publicada en el 2022, Objetivo: Establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro Médico EsSalud de Calca. Metodología: Fue básica, de nivel descriptivo y con un diseño no experimental. La población y muestra fue de 267 usuarios. Los resultados determinaron una relación positiva alta entre ambas variables, con un coeficiente de Rho = 0.721 al 99% de confianza. En cuanto a las dimensiones de

calidad aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se observó una relación directa y significativa con la satisfacción, con los siguientes valores de Rho: 0.451,0.532,0.539,0.552 y 0.532, respectivamente, y un valor p de 0.000, que es menor a 0.01. Conclusión: Existe una relación alta, directa y significativa entre la calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios en el Centro Médico EsSalud de Calca, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.721 y una significancia de 0.000, que es inferior a 0.01 (17).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Calidad:

La calidad en salud es el nivel de excelencia con que se brindan los servicios de atención sanitaria, orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante una atención segura, eficaz, oportuna, continua y humanizada, contribuyendo a mejores resultados en salud y a la satisfacción del usuario. (21)

La palabra calidad proviene etimológicamente del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. Se define como el conjunto de propiedades inherentes a algo que permiten valorar su mérito o utilidad. Este concepto es aplicable a diversos ámbitos, incluido el de la salud, donde la calidad se convierte en un elemento fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento de los servicios y la **satisfacción de los usuarios. (25)**

2.2.2. Calidad de atención:

La calidad de atención es el nivel de excelencia con el que se brindan los servicios a los usuarios, orientado a satisfacer sus necesidades y expectativas, a través de una atención oportuna, eficaz, segura y humanizada, en concordancia con estándares técnicos y normativos, generando satisfacción y bienestar en el usuario.(21)

La calidad de la atención de enfermería puede definirse como la respuesta de las enfermeras a las necesidades físicas, psicológicas, emocionales, sociales y espirituales de los usuarios para permitirles regresar a un estado saludable y normal.(1)

2.2.3. Calidad de atención del personal de enfermería:

La calidad de la atención del personal de enfermería en los servicios de salud es esencial para asegurar tanto el bienestar como la satisfacción de los usuarios. Esta calidad se entiende como la entrega de servicios de salud que sean seguros, efectivos, oportunos, enfocados en los usuarios, eficientes y justos. La seguridad, en particular, es clave para minimizar riesgos innecesarios en procedimientos y tratamientos. Por otro lado, la efectividad está vinculada con la capacidad de los servicios para alcanzar los resultados previstos en diagnóstico, tratamiento y recuperación, apoyándose en profesionales calificados, equipamiento adecuado y prácticas fundamentadas en evidencia científica (18).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que la calidad en la atención sanitaria implica garantizar que cada usuario reciba los servicios, diagnósticos y terapéuticos más apropiados para lograr una atención óptima. Buscando el mejor resultado posible con mínimos riesgos de efectos adversos y una alta satisfacción del usuario durante el proceso asistencial (19).

Incluye una atención centrada, eficaz, eficiente, equitativa y bien coordinada, con una amplia disponibilidad de los servicios. Además, subrayan la importancia de contar con personal de salud empático que proporcione información clara tanto al usuario como a sus acompañantes. Con el tiempo, los servicios de salud han experimentado importantes transformaciones para mejorar la calidad de vida de los

usuarios . Entre estos cambios destaca la adopción de tecnologías modernas, como las TICS en los hospitales, lo que facilita un manejo responsable de la información y guía las acciones de los profesionales de la salud (20).

Menciona George y otros (2022), la calidad en la atención se define como el conjunto de atributos técnicos, científicos, materiales y humanos que debe reunir la atención brindada a los beneficiarios, con el objetivo de proporcionar la mayor cantidad de años de la vida saludable, a un costo que sea viable tanto social como económico. Además, el grado de satisfacción de los usuarios se considera un indicador clave para medir el impacto de la calidad. (21)

Según Quintero citado en León, (2021), menciona que, en el campo de las ciencias de la salud, la calidad se puede investigar desde dos perspectivas: la subjetiva y la objetiva, ya que ambas contribuyen al ser evaluadas, con los elementos necesarios para mejorar los servicios prestados y recibidos. Por ello, la calidad en la atención de enfermería debe estar alineada principalmente con las exigencias de la normativa vigente, con el fin de que todos los recursos se destinen a ofrecer un servicio cada vez mejor a los usuarios (23).

Al incrementar la satisfacción del usuario es un reto significativo, ya que sus expectativas no se limitan solo a recibir un diagnóstico preciso y un tratamiento efectivo, sino que también abarcan otros factores que contribuyen a su bienestar y calidad de vida. Entre estos se incluyen la eficiencia en el tiempo de atención, la comodidad, la disponibilidad de horarios adecuados, la accesibilidad a los servicios y una relación cercana y empática con el personal de salud. En consecuencia, en la actualidad, la calidad de la atención sanitaria se ha convertido en una prioridad, requiriendo investigaciones continuas para identificar mejoras en la formulación e implementación de intervenciones. (13)

En el contexto sanitario, la falta de calidad puede reflejarse en servicios ineficientes, barreras de acceso, altos costos de atención, insatisfacción de los usuarios y pérdida de credibilidad de las instituciones. En situaciones extremas, esta deficiencia puede ocasionar consecuencias graves, como pérdidas humanas que podrían haberse evitado. Por lo tanto, la calidad en salud no solo se asocia con la eficiencia operativa, sino también con la capacidad de ofrecer servicios seguros, accesibles y centrados en las necesidades de las personas (25).

2.2.3.1. Dimensiones de la calidad de atención

- Empatía

Este aspecto se refiere a identificar las necesidades particulares de cada usuario y proporcionar una atención personalizada. Cada individuo es único y especial, con requerimientos específicos que deben ser atendidos de manera cercana y humana, tal como quisiéramos ser tratados nosotros mismos (29).

La empatía consiste en comprender las necesidades, sentimientos y emociones de los demás, poniéndose en su lugar para poder entender su perspectiva de manera personalizada, fomentando una respuesta de reciprocidad en la interacción (30).

- Elementos tangibles

Este concepto se vincula con los aspectos físicos y concretos del entorno, incluyendo los bienes e instalaciones, las maquinarias y equipos, el personal profesional en su conjunto, así como todos los materiales utilizados para facilitar la comunicación (29).

Los aspectos tangibles se refieren a las condiciones físicas del entorno, como el equipamiento, infraestructura, instalaciones y los insumos necesarios, que permiten al personal de salud ofrecer un servicio cómodo y adecuado a los clientes (30).

- Fiabilidad

Esta cualidad implica la capacidad de realizar las tareas de manera precisa, correcta y consistente. En el ámbito de la salud, ofrecer un servicio confiable que significa garantizar que los usuarios reciban atención adecuada y acorde a sus necesidades específicas. (29)

Fiabilidad o confianza se refiere a la capacidad de una persona para demostrar ser digna de crédito, mostrando una actitud confiable, competencia en su labor profesional, compromiso para resolver las situaciones planteadas y ejecutando los servicios de salud de manera organizada y estructurada (30).

- Sensibilidad

Referido a la disposición de los servidores para asistir o beneficiar a los usuarios, asegurando una respuesta ágil y efectiva,(capacidad de respuesta). Se enfoca en brindar atención rápida a las solicitudes, especialmente en casos de reclamos. La calidad del servicio se evalúa en función de la capacidad de respuesta y la prontitud con que se atienden las inquietudes y necesidades del usuario (29).

- Seguridad

Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza, respondiendo de manera adecuada a las inquietudes de los usuarios, lo que refuerza su competencia en el desempeño de sus funciones (29).

2.2.3.2. Características principales de la calidad de atención

La calidad de atención es un componente esencial en la prestación de servicios de salud, ya que determina la satisfacción de los usuarios y el logro de los objetivos organizacionales. Proporcionar servicios de calidad implica no solo cumplir con los estándares establecidos, sino también adaptarse a las necesidades específicas de

los usuarios y superar sus expectativas. Este enfoque integral asegura la sostenibilidad y la eficiencia del sistema de salud, fortaleciendo la confianza de los usuarios en las instituciones, entre las principales características que definen un servicio de calidad, se encuentran (26):

- **Cumplimiento de objetivos organizacionales:** Los servicios deben alinearse con las metas y estrategias de la institución, asegurando que las acciones realizadas contribuyan al logro de los resultados esperados.

- **Adaptación al diseño del servicio:** Es importante que el servicio se brinde de acuerdo con los procedimientos previamente definidos, garantizando coherencia y eficiencia en su ejecución.

- **Adecuación a las necesidades del usuario:** Los servicios deben responder de manera oportuna y pertinente a las necesidades y expectativas de los usuarios, priorizando su bienestar y satisfacción.

- **Eficiencia en la solución de necesidades:** Es fundamental ofrecer respuestas efectivas que resuelvan las demandas de manera satisfactoria, tanto para los usuarios como para las instituciones.

La calidad de los servicios está estrechamente ligada a la satisfacción del usuario. Si las expectativas no son cumplidas, el usuario se sentirá insatisfecho; si se cumplen, estará satisfecho, y si se superan, experimentará una satisfacción elevada. Por ello, diseñar servicios que no solo respondan, sino que excedan las expectativas, es clave para fortalecer la confianza y lealtad de los usuarios hacia la institución (26).

2.2.3.3. Componentes de la calidad de atención

La calidad de la atención en salud se entiende como un equilibrio entre maximizar los beneficios para el usuario y minimizar los riesgos asociados al proceso asistencial. Un nivel óptimo de calidad se alcanza cuando se logra armonizar estos

dos aspectos, permitiendo así resultados seguros y efectivos. Entre los elementos fundamentales de la calidad asistencial se encuentran (27):

- **El componente técnico**, que se refiere al uso adecuado de la ciencia y la tecnología para garantizar el mayor beneficio posible para el usuario, evitando incrementos innecesarios en los riesgos.
- **El componente interpersonal**, enfocado en las relaciones humanas y guiado por normas y valores sociales. Este componente incluye la ética profesional y toma en cuenta las expectativas y aspiraciones individuales de los usuarios.
- **Los aspectos de confort**, relacionados con las condiciones del entorno que contribuyen a brindar comodidad y bienestar durante el proceso de atención.

2.2.4. Satisfacción:

La satisfacción es el grado en que las expectativas, necesidades o deseos de un individuo son cumplidos a partir de la experiencia con un producto, servicio o atención recibida. Se trata de una percepción subjetiva que resulta de la comparación entre lo que el usuario esperaba y lo que realmente obtuvo.

La satisfacción refleja la valoración global que realiza el usuario sobre la calidad percibida, considerando aspectos como la atención, oportunidad, eficiencia y trato recibido.(30)

2.2.5. Satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario externo se refiere al nivel en que una organización de salud cumple con las expectativas y percepciones del usuario respecto a los servicios que ofrece, esta representa una dimensión subjetiva clave en el proceso de evaluación de la calidad de la atención que brinda una institución. La satisfacción puede medirse a través de la percepción de los usuarios y sus familiares, lo que permite identificar los factores que generan satisfacción o insatisfacción en la

atención recibida. La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el sistema. Comprender las variables que influyen en este indicador facilita la orientación de estrategias y acciones para mejorar los servicios. La atención en salud debe ser con calidad de manera adecuada y oportuna para toda la población. Aunque existen varias barreras que dificultan su realización eficiente. (31)

La satisfacción del usuario se deriva de la percepción y el comportamiento del servicio, comparando lo que se espera con lo que se recibe y está influenciada por factores como los valores, habilidades, destrezas y la organización de las instituciones de salud, los cuales se convierten en determinantes de la satisfacción del cliente.

La satisfacción es una respuesta cognitiva del usuario en relación a la atención médica que abarca diversos aspectos clave vinculados a la calidad del servicio, lo que la convierte en un elemento esencial para obtener información relevante.

En el ámbito de la salud pública, este es un indicador confiable de la calidad de la atención, y los gestores deben investigar y tomar decisiones fundamentadas para desarrollar políticas sanitarias (30).

La satisfacción del usuario con un sistema de información se considera la principal medida de su eficacia. Esta satisfacción, o insatisfacción, está directamente vinculada a la calidad del servicio, las características del sistema y la información proporcionada, lo que resulta crucial para evaluar su capacidad de cumplir con las expectativas de los usuarios. No basta con que el sistema funcione correctamente; es indispensable que el servicio ofrecido sea percibido como satisfactorio por el usuario (32).

La satisfacción del usuario puede definirse como la percepción de haber empleado su tiempo de manera efectiva, recibiendo un servicio acorde con sus expectativas en un entorno específico y bajo las mejores condiciones posibles. (32).

2.2.5.1. Dimensiones de satisfacción del usuario

- Atención de Enfermería

La atención de enfermería es parte esencial de los servicios de salud ,orientada a brindar cuidados seguros ,oportunos y centrados en el usuario, es un proceso de cuidado humanizado que busca la conexión entre el profesional y el usuario ,se basa en el cuidado dirigido a satisfacer las necesidades de autocuidado del individuo, promoviendo su bienestar y satisfacción(41)

- Comunicación e información

La comunicación e información en enfermería constituye un proceso fundamental en la atención de salud ,ya que permite brindar información clara y oportuna al usuario, favoreciendo la comprensión de su estado de salud y fortaleciendo la comprensión de su estado de salud y fortaleciendo la relación terapéutica. Según Jean Watson, la comunicación es un elemento esencial del cuidado humanizado, mientras que la Organización Mundial de la Salud destaca su importancia en la atención centrada en el usuario(43).

- Trato Humanizado

El trato humanizado constituye un componente esencial del cuidado de enfermería, caracterizado por la relación empática y respetuosa entre el profesional de salud y el usuario. Implica brindar atención con calidez, comprensión, escucha activa y apoyo emocional, reconociendo al usuario como un ser integral con derechos, valores y necesidades individuales(3).

2.2.5.2. Componentes de la satisfacción del usuario

La composición de la satisfacción del usuario sería según los siguientes elementos:

- **Rendimiento percibido:** que se refiere al resultado que el usuario experimenta tras recibir un servicio. Esta percepción está influenciada por factores como el estado de ánimo del usuario y el uso de la razón, y se basa en las impresiones que obtiene, lo que la hace fundamental (30).
- **Expectativas:** que representan la probabilidad o "esperanza" que tiene el usuario de recibir algo en particular. La perspectiva del usuario genera diversas sensaciones, como los compromisos que las entidades de salud asumen, y se ve influenciada por experiencias previas y la recepción de información externa, lo cual contribuye a formar una percepción clara sobre los sistemas de salud (30).

2.2.5.3. Factores que inciden en la satisfacción del usuario

Por otro lado, es importante mencionar que existen tres tipos principales de factores que impactan la satisfacción del usuario.

- **Factores individuales:** incluyen características demográficas como la edad, el sexo, la raza, el estado civil, el grupo social, el nivel educativo, la estructura organizacional de la sociedad, los ingresos económicos y la etnia, entre otros (33).
- **Factores sociales:** se refieren a las experiencias de los usuarios con sus familiares y amigos en relación con los servicios médicos, así como a las conductas y creencias que se forman en el ámbito familiar (33).
- **Factores relacionados con el servicio de salud:** la accesibilidad geográfica, la calidad de la comunicación interpersonal, los tiempos de espera, el trato recibido, la cordialidad y la disponibilidad de los medicamentos necesarios (33).

Existe un umbral de satisfacción por debajo del cual los usuarios optan por abandonar el sistema y buscar alternativas. Por el contrario, el uso frecuente de un sistema,

especialmente cuando su utilización es opcional, como en el caso de una biblioteca, puede considerarse un indicador de satisfacción con el mismo (32).

Esta satisfacción se entiende como un objetivo primordial que depende tanto de la calidad del servicio ofrecido como de las expectativas y valores del usuario. Además, influyen factores como el tiempo, el esfuerzo y, en algunos casos, el costo asociado. Los niveles de satisfacción del usuario se determinan por la interacción entre dos elementos clave: la calidad del servicio recibido y el sacrificio percibido por parte del usuario. Estas combinaciones se resumen en cuatro escenarios principales. (32)

2.2.5.4. Satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería

La satisfacción del usuario en el cuidado de enfermería está orientada hacia lograr el bienestar óptimo de las personas hospitalizadas, sin embargo, debido a la alta demanda de usuarios y la responsabilidad de atender a varios usuarios simultáneamente, los cuidados ofrecidos suelen convertirse en rutinas dejando de lado la personalización y la constancia. Por esta razón, es fundamental que el cuidado contemple aspectos como la accesibilidad, la explicación y facilitación de procesos, el confort, la capacidad de anticiparse a las necesidades, la confianza, el monitoreo y el seguimiento. Estas acciones son clave para cumplir las expectativas del usuario y, por ende, garantizar su satisfacción (35).

En el ámbito de la salud, la satisfacción del usuario implica ofrecer servicios que cumplan con sus expectativas. La falta de calidad en la atención de enfermería puede generar insatisfacción y consecuencias negativas para los usuarios, como una prolongada estancia hospitalaria, estrés psicológico, sensación de soledad complicaciones en los procesos de recuperación y un sentimiento general de inconformidad con la atención recibida. Para evitar estas situaciones, es esencial que

el personal de enfermería domine las técnicas y habilidades de su profesión, el aplique de manera adecuada y busque constantemente mejorar (35).

La satisfacción del usuario respecto a la atención recibida por los profesionales de enfermería se ha convertido en un indicador fundamental para evaluar los servicios de salud. Este indicador debe medirse mediante procedimientos confiables y válidos, ya que los resultados obtenidos facilitan el diseño de estrategias que fortalezcan la atención brindada y optimicen los resultados esperados. En definitiva, el proceso de enfermería, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario conforman un conjunto indivisible cuyo propósito principal es cumplir las expectativas y necesidades de los usuarios. Para avanzar hacia una gestión del cuidado efectiva, es esencial promover una integración profesional, fundamentada en investigaciones científicas, y contar con un sistema de salud que respalde una práctica de enfermería centrada en el cuidado humanizado, resaltando el importante rol del profesional en el ámbito sanitario. (32)

2.2.5 Definición de términos

Atención: Conjunto de acciones y cuidados brindados por el personal de salud para responder a las necesidades del usuario.

Calidad: La calidad se refiere a la capacidad de un producto o servicio para ajustarse a un estándar elevado en sus características, garantizando que satisfaga plenamente las expectativas del cliente.

Calidad de la atención: Nivel en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados, de manera consistente con la evidencia científica y el trato humanizado.

Servicio: Conjunto de actividades intangibles que buscan satisfacer necesidades de los usuarios mediante la atención por un proveedor.

Personal de enfermería: Profesionales capacitados para brindar cuidados integrales a las personas, promoviendo la salud, previniendo enfermedades y participando activamente en el diagnóstico y tratamiento del usuario, dentro de un equipo multidisciplinario de salud.

Satisfacción del usuario: Grado en que la atención recibida cumple o supera las expectativas individuales del usuario.

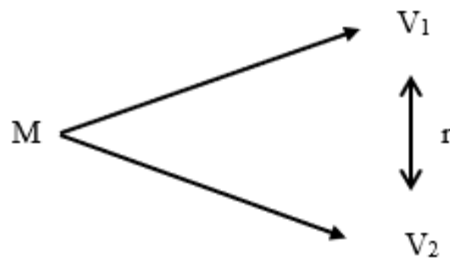
Usuario: Persona que recibe y utiliza un servicio, en este caso los servicios de salud. Su experiencia y percepción resultan fundamentales, ya que reflejan la calidad y la efectividad de la atención.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

- **Tipo Cuantitativo:** Porque, como lo indica Maldonado (2019), los datos recolectados fueron medidos de manera numérica mediante la estadística descriptiva e inferencial, facilitando la obtención de resultados objetivos y medibles. (39)
- **Nivel Descriptivo:** Según Hurtado (2019), este tipo de investigación describió el comportamiento de las variables de calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de salud de Calca y como se presenta en la realidad. (37)
- **Nivel Correlacional:** Según Arias y Covinos (2021), un estudio es correlacional cuando busca determinar la existencia o grado de relación entre dos o más variables. (38)
- **Diseño No experimental:** La investigación fue de diseño no experimental ya que, los datos recolectados fueron analizados sin necesidad de manipular las variables ni la población de estudio, y se tomó una sola vez. Al no realizar ningún tipo de intervención ni manipulación, se logró recopilar información de manera objetiva sobre cómo los usuarios perciben y experimentan la atención de enfermería, a continuación, se muestra la imagen del diseño de investigación (39)
- **Corte Transversal:** Los datos se recolectaron una sola vez y en un tiempo en específico (39).



Donde:

V1: Calidad de atención del personal de enfermería

V2: Satisfacción del usuario

M: Muestra del Estudio

r: Correlación

3.2. Población:

La población de estudio estuvo constituida por 912 usuarios mayores de 18 años quienes fueron atendidos en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca durante el año 2025 .(43)

3.3. Muestra:

En cuanto a la muestra de estudio, estuvo conformada por 272 usuarios atendidos en el servicio de hospitalización del Centro de salud de Calca, obtenido mediante el muestreo la siguiente fórmula para poblaciones finitas.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población accesible = 912 usuarios

q = Proporción de fracaso = 0.5

p = Proporción de éxito = 0.5

Z = Valor de confianza = (95%) 1.96

E = Error de muestra = (5%)0.05

Obteniendo así, la fórmula que se presenta a continuación:

$$n = \frac{912 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(912 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 272 usuarios atendidos en el servicio de hospitalización del Centro de salud de Calca.

3.4. Tipo de muestreo

El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple, debido a que todos los usuarios de la población tuvieron la misma probabilidad de ser seleccionados durante el proceso de la investigación. La selección de los participantes se realizó al azar, cumpliendo estrictamente los criterios de inclusión y exclusión.

Permitiendo que cada usuario atendido en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca tuviera oportunidad de formar parte de la muestra.

El tiempo que duró la recolección de la data fue de 5 meses ,durante el año 2025.

3.5. Criterios de inclusión y exclusión

3.5.1. Inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente mediante la firma del consentimiento informado.
- Usuarios con una estancia hospitalaria mayor a 3 días

3.5.2. Exclusión

- Usuarios menores de 18 años de edad.
- Usuarios que no aceptaron por voluntad propia participar.
- Usuarios con alguna condición física o mental que les imposibilite llenar el cuestionario.
- Usuario con una estancia hospitalaria menor de 3 días.

3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	CATEGORÍA	ESCALA DE MEDICIÓN
V1. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	La calidad de atención del personal de enfermería es el conjunto de acciones y cuidados brindados al usuario durante el proceso de atención en salud, orientados a satisfacer sus necesidades mediante una atención segura, eficaz, oportuna y humanizada, considerando dimensiones como fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles.	La calidad de atención del personal de enfermería se evaluará mediante un cuestionario aplicada a los usuarios del servicio de salud, considerando las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, con ítems estructurados en escala tipo Likert 1-7, permitiendo obtener un puntaje global de la variable.	Fiabilidad	● Recorrido diario ● Orientación sobre estado de salud ● Orientaciones sobre medicamentos ● Orientaciones del análisis ● Cumplen con las intervenciones	● Baja ● Moderada ● Alta	Ordinal
			Sensibilidad	● Atención rápida y oportuna ● Rapidez de atención de exámenes ● Apoyo oportuno ● Acompañamiento continuo		
			Seguridad	● Solución de problemas ● Seguridad alimentaria ● Efectividad del cuidado ● Respeto a la privacidad		
			Empatía	● Atención del personal ● Amabilidad del personal ● Paciencia del Personal ● Respeto en el trato ● Disposición para ayudar		
			Elementos tangibles	● Limpieza y comodidad ● Condiciones higiénicas ● Equipos Adecuados ● Comodidad del entorno		

V2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario constituye una evaluación subjetiva realizada por el usuario acerca de la calidad de la atención recibida, basada en la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia obtenida durante la prestación del servicio de salud.	Es la evaluación que realizan los usuarios en resultado a la atención de enfermería, comunicación e información y trato humanizado, con ítems estructurados en tipo Likert 1-5, permitiendo obtener un puntaje global de la variable.	Atención de Enfermería	● Atención a la condición del usuario ● Frecuencia de control de enfermería ● Registro y seguimiento del estado del usuario ● Adecuación de horarios a las necesidades del usuario ● Comodidad y tranquilidad ● Rapidez de respuesta ● Competencia en el manejo de medicamentos ● Coordinación del personal	● Baja ● Moderada ● Alta	Ordinal
			Comunicación e Información	● Explicación brindada y oportuna ● Claridad de la información ● Comunicación y comprensión ● Información oportuna ● Participación del usuario ● Resolución de dudas		
			Trato Humanizado	● Apoyo emocional ● Fomento de socialización ● Reconocimiento de sus necesidades ● Ambiente tranquilo ● Respeto a la privacidad		

CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	CATEGORÍA	ESCALA
Sexo	Años cumplidos de la persona desde el nacimiento hasta el momento de la investigación	• Masculino • Femenino	Nominal
Edad	Características orgánicas del individuo	• 18-38 años • 39-59 años • 60 a +	Intervalo
Grado de Instrucción	Es el grado más elevado de estudios realizados o en curso	• Analfabeto • Primaria • Secundaria • Superior Universitario	Ordinal

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.7.1. Técnica:

Cuestionario: Define y luego para que sirve la técnica que sirvió para recolectar información sobre la calidad de atención del personal de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025.

3.7.2. Instrumentos:

SERVQUAL: Este instrumento sirvió para conocer la calidad de atención del personal de enfermería, es un cuestionario estructurado que permitió evaluar la calidad atención del personal de enfermería el cuestionario tiene 5 dimensiones :

- Fiabilidad, consta de 5 ítems con respuestas cerradas.
- Sensibilidad, consta 4 ítems con respuestas cerradas.
- Seguridad, consta de 4 ítems con respuestas cerradas.
- Empatía, consta de 5 ítems con respuestas cerradas.
- Elementos tangibles, consta de 4 ítems con respuestas cerradas.

En total constó de 22 ítems, calificada con la escala de Likert del 1 al 7, cuya duración de aplicación fue de 30 minutos :

- **Baremación de las dimensiones de la calidad de atención del personal de enfermería(SERVQUAL)**

Para la baremación de la variable calidad de atención se consideraron cinco dimensiones del instrumento SERVQUAL. La dimensión fiabilidad fue categorizada en tres niveles: bajo, con puntajes de 5 a 15; moderado, de 16 a 26; y alto, de 27 a 37 puntos.

La dimensión sensibilidad se clasificó en nivel bajo con puntajes de 4 a 12, nivel moderado de 13 a 21 y nivel alto de 22 a 30 puntos.

La dimensión seguridad fue categorizada en nivel bajo con puntajes de 4 a 12, nivel moderado de 13 a 21 y nivel alto de 22 a 30 puntos.

La dimensión empatía se clasificó en nivel bajo con puntajes de 5 a 15, nivel moderado de 16 a 26 y nivel alto de 27 a 37 puntos.

Finalmente, la dimensión elementos tangibles fue categorizada en nivel bajo con puntajes de 4 a 12, nivel moderado de 13 a 21 y nivel alto de 22 a 30 puntos.

Esta baremación permitió establecer los niveles de cada una de las dimensiones de la calidad de atención percibida por los usuarios del servicio de hospitalización.

PSNCQQ (Cuestionario de Satisfacción del Usuario con la Calidad del Cuidado de Enfermería): Este instrumento sirvió para medir el grado de satisfacción del usuario, el cuestionario tiene 3 dimensiones :

- Atención de Enfermería, con de 8 ítems
- Comunicación e Información, con de 6 ítems
- Trato Humanizado, con de 5 ítems

En total constó con 19 ítems, calificada con de escala de Likert del 1 al 5, cuya duración de aplicación será de 30 minutos.

- Baremación de las dimensiones de la satisfacción del usuario(PSNCQQ)

Para la baremación de la variable satisfacción del usuario, se consideraron tres dimensiones: atención de enfermería, comunicación e información y trato

humanizado. Los puntajes obtenidos fueron clasificados en tres niveles: bajo, moderado y alto.

La dimensión atención de enfermería fue categorizada en nivel bajo, con puntajes de 8 a 18; nivel moderado, de 19 a 29; y nivel alto, de 30 a 40 puntos.

La dimensión comunicación e información fue clasificada en nivel bajo, con puntajes de 6 a 14; nivel moderado, de 15 a 23; y nivel alto, de 24 a 32 puntos.

Finalmente, la dimensión trato humanizado fue categorizada en nivel bajo, con puntajes de 5 a 11; nivel moderado, de 12 a 18; y nivel alto, de 19 a 25 puntos.

Esta baremación permitió establecer los niveles de satisfacción de los usuarios en cada una de las dimensiones evaluadas mediante el instrumento aplicado.

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.8.1. Validez

Validez del SERVQUAL:

El modelo SERVQUAL, desarrollado originalmente en 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, fue adaptado y oficializado en Perú por el MINSA mediante la Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA en el año 2011.

Esta norma aprueba la "Guía Técnica para la Evaluación para medir la Calidad del usuario en los Establecimientos de Salud, la escala presenta una consistencia total con una validez estadística de 0.89 de Alfa de Cronbach. (40).

Validez del PSNCQQ:

El cuestionario PSNCQQ (Patient Satisfaction with Nursing Care Quality Questionnaire) Fue elaborado por Lashinger, McGillis, Pedersen y Almost (2005) teniendo en cuenta , que este cuestionario mide la satisfacción de usuario su validez y es de 0,890 de Alfa de Cronbach, establecida mediante el análisis factorial exploratorio(44).

3.8.2. Confiabilidad

Confiabilidad del SERVQUAL:

Su confiabilidad según el coeficiente de alfa de Cronbach es superior a 0.75 en la mayoría de sus dimensiones.

Confiabilidad del PSNCQQ:

La confiabilidad del PSNCQQ es 0,97 según la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

3.9. RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Se solicitaron los permisos correspondientes al Gerente de Salud del Centro de Salud de Calca.
- Se aplicó los cuestionarios SERVQUAL y PSNCQQ, que permitió evaluar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud de Calca.
- La recolección de datos se llevó a cabo durante un periodo de cinco meses, tiempo que fue necesario para completar la muestra de estudio, bajo el cumplimiento de los principios éticos de confidencialidad, anonimato, consentimiento informado y uso de la información con fines exclusivamente académicos.

3.10. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

Los datos recolectados fueron revisados y codificados, asignando valores numéricos según las escalas del instrumento. Posteriormente, se organizaron en Microsoft Excel y se exportaron al software SPSS versión 27 para su análisis.

Se aplicó estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia. Para el análisis inferencial, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, debido a que las variables son de tipo ordinal y no cumplen el supuesto de normalidad, con un nivel de significancia de 0.05.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. RESULTADOS

El presente capítulo expone los resultados de la investigación a través de la estadística descriptiva (tablas ,porcentajes y frecuencias)también a usa de la estadística inferencial con el estadígrafo Rho Sperman para determinar la relación existente entre las dos variables de estudio (considerando un nivel de significancia de 0.05).

TABLA N° 1.

**CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS DEL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA,
CUSCO-2025**

Características		n°	%
Edad	18 - 38 años	53	19,5
	39 - 59 años	121	44,5
	60 – 80 años	98	36,0
	Total	272	100,0
Sexo	Masculino	125	46,0
	Femenino	147	54,0
	Total	272	100,0
Grado de Instrucción	Analfabeto	14	5,1
	Primaria	81	29,8
	Secundaria	90	33,1
	Superior	87	32,0
	Total	272	100,0

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación y análisis:

Tabla N° 1, se observa respecto a la edad, el mayor porcentaje de usuarios corresponde de 39 a 59 años, con 44,5%, seguido del grupo de 60 a 80 años, con 36,0% , y finalmente el grupo de 18 a 38 años, con 19,5% .

En cuanto al sexo, se evidencia un predominio del sexo femenino el 54,0%, mientras que el 46,0% al sexo masculino. Respecto al grado de instrucción, el mayor porcentaje corresponde al nivel secundario, con 33,1%, seguido del nivel superior con 32,0%, primaria con 29,8% y finalmente los usuarios sin instrucción con 5,1% .

TABLA N° 2.

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL
SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA,
CUSCO-2025**

Nivel calidad de atención		
Del personal de enfermería	n°	%
Bajo	10	3,7
Moderado	258	94,9
Alto	4	1,5
Total	272	100,0

Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación y análisis:

La tabla N° 2, muestra el nivel de calidad de atención del personal de enfermería en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025. Se observa que el 94,9% de los usuarios percibió la calidad de atención en un nivel moderado, mientras que el 3,7% la percibió en un nivel bajo y el 1,5% en un nivel alto. Por lo tanto, predomina claramente el nivel moderado de calidad de atención.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Gastelu (2023), quien reportó que el 61,3% de los usuarios calificó la calidad de atención como regular. En ambos estudios se observa el predominio de una valoración intermedia de la calidad de atención, aunque existen diferencias en las proporciones obtenidas. Los resultados evidencian que la calidad de atención del personal de enfermería es percibida predominantemente como moderada por los usuarios, permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la calidad del servicio.

TABLA N° 3.

**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE
HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA, CUSCO-2025**

Grado de satisfacción del usuario	n°	%
Baja	6	2,2
Moderada	109	40,1
Alta	157	57,7
Total	272	100,0

Fuente: Elaboración propia

Interpretación y análisis:

La tabla N° 3, muestra el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025. Se observa que el 57,7% de los usuarios presenta un grado de satisfacción alto, seguido del 40,1% presenta un grado de satisfacción moderado y el 2,2% manifiesta un grado de satisfacción bajo. En consecuencia, predomina un grado alto de satisfacción entre los usuarios evaluados.

Los resultados con el estudio de Mora y Venegas (2025), se observan similitudes en cuanto al predominio de una valoración favorable de la atención de enfermería. En dicho estudio, el 75,67% de los usuarios presentó un alto grado de satisfacción, mientras que en el presente estudio realizado en el Centro de Salud de Calca el porcentaje de satisfacción alta fue de 57,7%. Por tanto, aunque en ambos estudios predomina el nivel alto de satisfacción.

TABLA N° 4.

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN
SUS DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE
SALUD DE CALCA, CUSCO-2025**

Dimensiones de la calidad de atención del personal de enfermería	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Fiabilidad	10	3,7	252	92,6	10	3,7	272	100,0
Sensibilidad	19	7,0	240	88,2	13	4,8	272	100,0
Seguridad	22	8,1	237	87,1	13	4,8	272	100,0
Empatía	15	5,5	237	87,1	20	7,4	272	100,0
Elementos Tangibles	6	2,2	250	91,9	16	5,9	272	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL

Interpretación y análisis:

La tabla N° 4, se observa las dimensiones de la variable calidad de atención en el servicio de hospitalización. En todas las dimensiones evaluadas, predomina el nivel moderado. En la dimensión fiabilidad, el 92,6% de los usuarios percibe un nivel moderado, mientras que solo el 3,7% reporta niveles bajo y alto respectivamente. De manera similar, la sensibilidad presenta un 88,2% en nivel moderado, con un 7,0% en nivel bajo y 4,8% en nivel alto.

En cuanto a la dimensión seguridad, el 87,1% se ubica en nivel moderado, seguido de un 8,1% en nivel bajo y 4,8% en nivel alto.

La empatía también muestra predominio del nivel moderado con 87,1%, aunque presenta un porcentaje ligeramente mayor en nivel alto 7,4%. Finalmente, los elementos tangibles registran un 91,9% en nivel moderado, 5,9% en nivel alto y 2,2% en nivel bajo.

Al comparar estos hallazgos con el estudio de Gastelu (2023) realizado en un hospital nacional de Lima encontró que el 61,3% de los usuarios calificaron la calidad de atención de enfermería como regular. Por lo que, se observa una concordancia en la predominancia del nivel “Moderado”, aunque con variaciones en la proporción. De esta manera, ambas investigaciones coinciden en que la mayoría de los usuarios perciben la calidad de atención en etapas de desarrollo, con presencia de oportunidades de mejora.

En conjunto, los resultados muestran que la calidad de atención por el personal de enfermería es percibida predominantemente en un nivel moderado en todas sus dimensiones, siendo la fiabilidad y los elementos tangibles las dimensiones con mayor porcentaje de percepción moderada. Estos hallazgos evidencian que la atención cumple parcialmente con las expectativas de los usuarios, existiendo oportunidades de mejora para alcanzar niveles más altos de calidad en el servicio de hospitalización.

TABLA N° 5.

GRADO DE SATISFACCIÓN, SEGÚN SUS DIMENSIONES EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA, CUSCO-2025.

Dimensiones de la Satisfacción	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Atención de enfermería	15	5,5	156	57,4	101	37,1	272	100,0
Comunicación e información	42	15,4	225	82,7	5	1,8	272	100,0
Trato humanizado	29	10,7	240	88,2	3	1,1	272	100,0

Fuente: Cuestionario PSNCQQ

Interpretación y análisis:

La Tabla N° 5, respecto a las dimensiones evaluadas, en atención de enfermería predomina el nivel moderado con 57,4%, seguido del nivel alto con 37,1% y del nivel bajo con 5,5% . En la dimensión comunicación e información, el 82,7% de los usuarios reporta un nivel moderado, mientras que el 15,4% presenta un nivel bajo y solo el 1,8% un nivel alto.

En cuanto al trato humanizado, el 88,2% de los usuarios percibe un nivel moderado, seguido del 10,7% en nivel bajo y el 1,1% en nivel alto.

Al comparar estos hallazgos con el estudio de Mora y Venegas (2025) se aprecian similitudes importantes. En dicho estudio, el 75,67% de los usuarios expresó un alto grado de satisfacción con la atención proporcionada por el personal de enfermería, lo cual refleja una valoración positiva de la atención.

TABLA N° 6.

RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA, CUSCO-2025

Satisfacción del Usuario	Baja		Moderada		Alta		Total		Prueba estadística
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	
Calidad de atención del Personal de Enfermería									
Fiabilidad									
Baja	0	0,0	6	2,2	4	1,5	10	3,7	p-valor = 0,045
Moderada	6	2,2	99	36,4	147	54,0	252	92,6	
Alta	0	0,0	4	1,5	6	2,2	10	3,7	
Total	6	2,2	109	40,1	157	57,7	272	100,0	
Sensibilidad									
Baja	1	0,4	8	2,9	10	3,7	19	7,0	p – valor = 0,046
Moderada	5	1,8	96	35,3	139	51,1	240	88,2	
Alta	0	0,0	5	1,8	8	2,9	13	4,8	
Total	6	2,2	109	40,1	157	57,7	272	100,0	
Seguridad									
Baja	1	0,4	8	2,9	13	4,8	22	8,1	p– valor = 0,011
Moderada	5	1,8	96	35,3	136	50,0	237	87,1	
Alta	0	0,0	5	1,8	8	2,9	13	4,8	
Total	6	2,2	109	40,1	157	57,7	272	100,0	
Empatía									
Baja	0	0,0	9	3,3	6	2,2	15	5,5	P – valor = 0,034
Moderada	5	1,8	92	33,8	140	51,5	237	87,1	
Alta	1	0,4	8	2,9	11	4,0	20	7,4	
Total	6	2,2	109	40,1	157	57,7	272	100,0	
Elementos tangibles									
Baja	0	0,0	2	0,7	4	1,5	6	2,2	p– valor = 0,035
Moderada	6	2,2	102	37,5	142	52,2	250	91,9	
Alta	0	0,0	5	1,8	11	4,0	16	5,9	
Total	6	2,2	109	40,1	157	57,7	272	100,0	

Fuente: Cuestionario SERVQUAL, PSNCQQ

Interpretación y análisis:

La tabla N°6, representa la relación entre las dimensiones de la calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025. Los resultados muestran que, en las diferentes dimensiones evaluadas, existe un predominio de usuarios que perciben un nivel moderado de calidad de atención y, simultáneamente, manifiestan un grado alto de satisfacción.

En la dimensión fiabilidad, se observa que el 54,0 % de los usuarios que percibieron un nivel moderado de fiabilidad presentó un grado alto de satisfacción, mientras que el 36,4 % manifestó un grado moderado de satisfacción. Estos resultados indican que la capacidad del personal de enfermería para brindar una atención confiable, cumplir con los procedimientos y responder de manera adecuada a las necesidades del usuario se relaciona con una percepción favorable de la satisfacción.

Respecto a la dimensión sensibilidad, el 51,1 % de los usuarios que percibieron un nivel moderado de sensibilidad presentó un grado alto de satisfacción, mientras que el **35,3 %** presentó un grado moderado. Esto evidencia que la disposición del personal de enfermería para atender oportunamente las necesidades de los usuarios y brindar una respuesta adecuada constituye un aspecto importante dentro de la percepción de satisfacción.

En la dimensión seguridad, el 50,0 % de los usuarios que percibieron un nivel moderado de seguridad manifestó un grado alto de satisfacción, mientras que el **35,3 %** presentó un grado moderado. Estos resultados permiten señalar que los aspectos relacionados con la confianza, el conocimiento profesional, la privacidad y el trato

respetuoso del personal de enfermería se encuentran vinculados con una percepción favorable de la atención recibida.

En cuanto a la dimensión empatía, el 51,5 % de los usuarios que percibieron un nivel moderado manifestó un grado alto de satisfacción, mientras que el 33,8 % presentó un grado moderado. Este resultado evidencia que la comprensión de las necesidades individuales, la amabilidad, la paciencia y el trato personalizado constituyen aspectos relevantes en la experiencia del usuario durante su permanencia en el servicio de hospitalización.

Finalmente, en la dimensión elementos tangibles, el 52,2 % de los usuarios que percibieron un nivel moderado presentó un grado alto de satisfacción, mientras que el 37,5 % manifestó un grado moderado. Esto evidencia que las condiciones físicas del servicio, el equipamiento, los materiales y la presentación del personal forman parte de la percepción que los usuarios tienen respecto a la atención recibida.

En términos generales, se observa que la mayor proporción de usuarios se concentra en la combinación de calidad de atención moderada y satisfacción alta en todas las dimensiones evaluadas. La mayor proporción corresponde a la dimensión fiabilidad (54,0 %), seguida de elementos tangibles (52,2 %), empatía (51,5 %), sensibilidad (51,1 %) y seguridad (50,0 %).

Estos resultados difieren al estudio hallado por Rodríguez (2023) quién encontró una relación positiva de baja magnitud con coeficiente de correlación de 0,307 y p-valor=0,001 entre calidad de atención y satisfacción, reportando p=0,001 para dimensión técnico-científica, p=0,004 para humana y p=0,003 para entorno, donde 53,3% percibió alta calidad y 86,7% estuvo satisfecho.

Estos resultados sugieren que existe una tendencia favorable entre una mejor percepción de las dimensiones de la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario.

En términos generales, los resultados evidencian que todas las dimensiones de la calidad de atención del personal de enfermería se relacionan de manera positiva y significativa con la satisfacción del usuario. La dimensión que mostró la mayor fuerza de asociación fue la seguridad ($Rho=0,861$), seguida de la empatía ($Rho=0,575$), los elementos tangibles ($Rho=0,567$), la sensibilidad ($Rho=0,446$) y la fiabilidad ($Rho=0,409$). Estos hallazgos permiten concluir que una mejor percepción de la calidad de atención por el personal de enfermería se asocia con mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

TABLA N° 7.

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA, CUSCO-2025

Grado de Satisfacción del Usuario Nivel de Calidad de Atención	BAJA		MODERADA		ALTA		TOTAL	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
Baja	0	0,0	5	1,8	5	1,8	10	3,7
Moderada	6	2,2	101	37,1	151	55,5	258	94,9
Alta	0	0,0	3	1,1	1	0,4	4	1,5
Total	6	2,2	109	40,1	157	57,7	272	100,0

Fuente: Cuestionario SERVQUAL y PSNCQQ

Rho=0,765

p- valor = 0,018

Interpretación y análisis:

La tabla N° 7, muestra los resultados de la correlación entre la calidad de atención general del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca, Cusco-2025. Se observa una fuerte correlación positiva significativa con Rho de Spearman de 0,765 y p-valor=0,018 menor que 0,05 lo que implica que la correlación es estadísticamente significativa al 95% de confianza, evidenciando que usuarios que perciben calidad moderada mayoritariamente reportan satisfacción alta de 55,5% y moderada de 37,1%, mientras que baja se asocia más con moderada siendo el 4,6%.

Estos resultados difieren al estudio hallado por Santes y Flores (2023) quienes encontraron relación significativa solo entre factores intangibles de calidad y

satisfacción ($p=0,015$) pero no significativa con tangibles ($p=0,248$), calificando calidad intangible como regular, tangible como buena y mayoría como muy satisfechos.

A su vez también estos resultados son similares al estudio de Gastelu (2023) que obtuvo correlación de Pearson de 0,794 significativa entre calidad de atención 32,5% buena, 61,3% regular, 6,3% deficiente y satisfacción del usuario 30% buena, 56,3% regular, 13,8% insatisfacción. Asimismo, estos resultados se contrastan con lo hallado por Medina (2022) que reportó Rho de Spearman general de 0,721 ($p=0,000<0,01$) alta positiva entre calidad y satisfacción, y por dimensiones Rho=0,451 tangibles, 0,532 fiabilidad, 0,539 respuesta, 0,552 seguridad, 0,532 empatía todas con $p=0,000$, lo que indica correlación positiva fuerte a moderada-alta donde mejor calidad de atención se asocia directamente con mayor satisfacción del usuario en contexto local similar.

Estos resultados evidencian que la calidad de atención del personal de enfermería se relacionó de manera fuerte y significativa positiva con la satisfacción del usuario (Rho=0,765, $p=0,018$) también se determina que, a mayor nivel de calidad percibida mayor grado de satisfacción reportado por los usuarios en hospitalización, destacando que el predominante Moderado 94,9% explica la mayoría de satisfacciones altas 57,7% general y sugiere oportunidades focalizadas de mejora para elevar la categoría general.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca se caracterizan principalmente por pertenecer al grupo de adultos de mediana edad, con predominio del sexo femenino y un nivel de instrucción secundaria. Estas características permiten comprender el perfil sociodemográfico de la población usuaria y constituyen un referente importante para la planificación de intervenciones orientadas a mejorar la calidad de la atención.

Segunda. Se identificó que la calidad de atención por el personal de enfermería se caracteriza por un nivel que satisface de manera aceptable las expectativas de los usuarios. No obstante, se evidencian aspectos susceptibles de mejora para alcanzar niveles superiores de calidad en la prestación de los cuidados de enfermería.

Tercera: Se estableció que el grado de satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización es favorable, reflejando una valoración positiva de la atención recibida por parte del personal de enfermería durante su permanencia en el establecimiento de salud

Cuarta: Se determinó que las dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario. Estos resultados evidencian que la calidad del cuidado no depende

únicamente de los conocimientos técnicos del profesional, sino también de la capacidad para brindar una atención segura, oportuna, personalizada y humanizada.

Quinta: Se determinó que existe una relación significativa entre la calidad de atención por el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Centro de Salud de Calca. Esto demuestra que una mejor percepción de la calidad de atención se asocia con mayores niveles de satisfacción en los usuarios.

Sexta: Se concluye que el fortalecimiento de las competencias profesionales del personal de enfermería, el mejoramiento de la comunicación con los usuarios, la promoción de un trato humanizado y la optimización de las condiciones del servicio contribuirán a elevar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio de hospitalización.

RECOMENDACIONES

Primera: La Jefatura de Enfermería del Centro de Salud de Calca, debe implementar programas permanentes de capacitación, supervisión y evaluación del desempeño del personal de enfermería, orientados al fortalecimiento de la calidad de atención, la seguridad del paciente, la comunicación efectiva y el trato humanizado. Asimismo, establecer mecanismos de monitoreo continuo mediante indicadores de calidad y satisfacción del usuario que permitan identificar oportunidades de mejora y optimizar los servicios de hospitalización.

Segunda. Al personal de enfermería del servicio de hospitalización, fortalecer la aplicación de prácticas de atención centradas en el usuario, promoviendo la empatía, la sensibilidad, la fiabilidad, la seguridad y una comunicación clara y respetuosa. Del mismo modo, participar activamente en actividades de actualización profesional y mejora continua para garantizar una atención integral y de calidad. La Gerencia del Centro de Salud de Calca, gestionar el mejoramiento de los recursos materiales, infraestructura, equipamiento y condiciones físicas del servicio de hospitalización, con la finalidad de fortalecer la dimensión de elementos tangibles y contribuir a una mejor experiencia de atención para los usuarios.

Tercera: A futuros investigadores, realizar estudios en diversos establecimientos de salud y con diferentes poblaciones, incorporando nuevas variables relacionadas con la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con el propósito de ampliar la evidencia científica y contribuir al fortalecimiento de los servicios de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Sede web], Ginebra; 2022. [acceso 20 de enero del 2025]. Calidad de atención Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1 .
2. Ropero A, Maldonado M, Cortina N, Paternina C, Pérez M, Solano Y. Satisfacción de la atención de enfermería en los usuarios que asisten al servicio de urgencias en una institución de primer nivel en Cúcuta, Norte de Santander, con base a la escala NOC desde la perspectiva de Katharine Kolcaba. Boletín Semillero de Investigación en Familia. [revista en internet]. 2022 [acceso 19 de enero del 2025]; 4(1); 15-25. Disponible en: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/872>
3. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Hospitalización de un Hospital Nacional de Lima. (Perú): [acceso 21 de enero del 2025]. Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencia de la Salud. ISBN. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/54fa1c85-5061-417a-a6ee-f4e945b55c7f>
4. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este. [Tesis de titulación]. Lima (Perú): [acceso 21 de enero del 2025]. Universidad San Ignacio de Loyola , Escuela profesional de enfermería. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/8822>
5. Champñan R. Evaluación de la calidad del cuidado y satisfacción de los usuarios atendidos en el Policlínico Juan José Rodríguez Lazo-ESSALUD, periodo junio a agosto del 2020. [Tesis de posgrado]. Lima (Perú): [acceso 22 de enero del 2025]. Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de medicina. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8362>
6. Cadena J, Olvera S, López L, Pérez E, Lira G, Sánchez N, et al. Enfermería, un punto clave para la prevención, control¿2020. [acceso 21 de enero del 2025]. ;31(3) Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-99402020000500094.
7. Herrera F, Arteaga E. Calidad de atención y el grado de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud hospital Sergio Bernales Perú. Cuidado y salud

pública 2024. [acceso 19 de julio del 2025]. ;4(2); 15-20. Disponible en: <https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/99/331>

8. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2024 [Internet]. [citado 29 de julio de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.uncp.edu.pe/items/547b8035-31f7-4d41-bd79-019391611134>

9. Mora N, Venegas M. Percepción de la calidad de la atención de enfermería y satisfacción de los usuarios en los hospitales de Chile. Salud, Ciencia y Tecnología. [revista en internet]. 2020. [acceso 21 de enero del 2025]. 4(1); 15-26. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/384353186_Perception_of_the_quality_of_nursing_care_and_user_satisfaction_in_hospitals_in_Chile

10. Mohamed E, Hassan A. Satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención de enfermería: un estudio transversal. Revista Internacional de Ciencias de la Enfermería en África . 2024; [acceso 21 de enero del 2025]. 20(10); 50-68. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214139124000350>

11. Santes M, Flores M. Asociación entre la calidad de atención de enfermería percibida y nivel de satisfacción por usuarios hospitalizados. Horizonte de Enfermería. [revista en internet]. 2023; [acceso 25 de enero del 2025]. 34(3). 35-45. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/383436865_asociacion_entre_la_calidad_de_atencion_de_enfermeria_percibida_y_nivel_de_satisfaccion_por_usuarios_hospitalizados

12. Mosquera Gómez JM. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de Enfermería en el Centro de Salud del Cantón Valencia - 2024 [masterThesis] [Internet]. 2024 [citado 29 de julio de 2026]. Disponible en: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/68965>

13. Humanización del cuidado de Enfermería . [citado 5 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://revista.enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view>

14. Monzon M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima. tesis de titulación. Lima: Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias sociales de la

salud.ISBN. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/3ff3ad05-6e81-4151-927f-c7d5eee41244>

15. Maquerhua C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del hospital Regional del cusco. tesis de titulación. Cusco : Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Facultad de medicina Humana. ISBN. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/9009>

16. Avendaño Quispe N. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del Hospital San Martín de Porres de Macusani II-2-2024 [Internet]. 17 de diciembre de 2024 [citado 29 de julio de 2026]. Disponible en: <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/25841>

17. Arce MA. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el Servicio de Emergencia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza. Universidad de San Martín de Porres. 2022. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10905>

19. Universidad ESAN. Los diferentes conceptos de calidad en salud. Lima-Perú. 2021. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud>

20. Torres y, Solano B, Landeta D. Percepción de la calidad de atención en servicios de salud del área de materno infantil. Científica Multidisciplinar. [revista en internet] 2024; VIII(1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9921>

21. George R, Gámez Y, Matos D, Gonzales I, Labori R. Aspectos Fundamentales de la Calidad en los Servicios de Salud. Ciencias médicas. 2022;(37). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013

22. Universidad de Buenos Aires. Reflexión en torno a la calidad de la atención en salud. Ciencias, Docencia y Tecnología. 2023; XXXIV(67). <https://www.redalyc.org/journal/145/14574631001/html/>

23. Leon L, Arevalo R. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del usuario en un hospital de Lima. Revista Latinoamericana de Ciencia Sociales y Humanidades. 2023; IV(5). <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343>

24. George Q, Gámez T, Matos L, González RI, Laborí r. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. INFODIR. 2024. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212022000100013
25. Echevarría P, Bravo Y. Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades en Galápagos. Revista Latinoamericana de ciencias sociales y humanidades. 2024; V(5). <http://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/2690>
26. Malpartida J, Tarmeño L, Olmos D. Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los usuarios ,Revista Internacional Artículos Científicos Originales. 2021<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28>
27. Szulik D. Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. 2023; XXXIV(67). <https://www.redalyc.org/journal/145/14574631001/html/>
28. Castro D, Chamorro E, Rosado L, Miranda L. Calidad de atención en un servicio de emergencias de tercer nivel de atención. Revista criterios. 2021; XVIII(1) <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8736401.pdf> .
29. Alvarado U, Paca F. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima–2021II(1). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>
30. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. REV. RECIEN. 2020; IX(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>
31. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia del COVID-19. 2020; IX(3). <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>
32. Martín C. La satisfacción del usuario: un concepto en alza 2020; I(3). <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>
33. Delgado L, Calero M, Noriega S, Castillo C. Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. Revista Mundo de la investigación y el conocimiento. 2023; VII(1). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8977520>

34. Castelo W, Cueva J, Castelo A. Satisfacción de usuarios del conocimiento. 2022; VII(6). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4068>
35. Arcentales G, Mesa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de usuarios quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; XL(3). <https://www.redalyc.org/journal/559/55969712002/html/>
36. Hurtado J. Metodología de la Investigación Holística Caracas: Fundación Sygal; 2019. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
37. Arias J, Covinos M. Diseño y Metodología de la Investigación. Primera Edición ed. Consulting E, editor. Arequipa: Enfoques Consulting EIRL; 2021. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
38. Maldonado J. Metodología de la investigación social: Paradigmas cuantitativo, cualitativo, sociocrítico: Ediciones de la U; 2019. https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587628616_A34259692/preview-9789587628616_A34259692.pdf
39. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación México: McGrawHill; 2019. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
40. Ministerio de Salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Informe. Lima: Ministerio de salud , Dirección de calidad en salud. ISBN. <https://bvs.MINSA.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>
41. Pérez Á, Campos E, Sánchez M, Hueso C. Características sociodemográficas, indicadores de riesgo y atención sanitaria en relación a infecciones de transmisión sexual en población inmigrante de Granada. Revista Española de Salud Pública. 2020; XCIII(1). <https://www.scielo.org/article/resp/2019.v93/e201912102/> Jean Watson - Teoría de la enfermería [Internet]. [citado 5 de mayo de 2026]. Disponible en: <https://nursingtheory.org/nursing-theorists/Jean-Watson>

42. Obaidi A, Rahmani A, Khader Y, Negarandeh R. Patients' Satisfaction with Nursing Care Quality and Its Related Factors: A Cross-Sectional Study. *Florence Nightingale J Nurs*. 22 de septiembre de 2025;33:e24144. doi:10.5152/FNJJN.2025.24144 PubMed PMID: null; PubMed Central PMCID: PMC12594255.
43. Humanización del cuidado de Enfermería | Enfermería Universitaria [Internet]. [citado 5 de mayo de 2026]. Disponible en: https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/459?utm_source
44. Scribd [Internet]. [citado 6 de mayo de 2026]. Validez y Confiabilidad del PSNCQQ | PDF | Enfermería | Validez (Estadísticas). Disponible en: <https://es.scribd.com/document/263624202/Validez-de-Un-Test-Mide-Satisfaccion-Del-Usuario-en-Hospital>
45. Base de datos del Centro de salud de Calca(Excel),Citado 10 de Junio de 2025

ANEXOS

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el centro de salud de Calca, Cusco-2025?	Determinar la relación entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025	Ha: Existe relación significativa entre la calidad de atención del personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025.	V1. CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	- Fiabilidad - Sensibilidad - Seguridad - Empatía - Elementos tangibles	Tipo: Descriptivo Enfoque: Cuantitativo Nivel: no experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	V2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO	- Atención de Enfermería - Comunicación e Información - Trato humanizado	Diseño: transversal Población: usuarios atendidos en el centro de salud de Calca Muestra: Probabilístico aleatorio simple, n=912 Instrumento: 1. Cuestionario de característica del usuario
¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios en el servicio de hospitalización en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025?	Identificar las características sociodemográficas de los usuarios en el servicio de hospitalización en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025.	Ha: Existe relación significativa entre las características sociodemográficas de los usuarios en el servicio de hospitalización en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025.			
¿Cuál es el nivel de calidad de atención, según sus dimensiones por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025?	Medir el nivel de calidad de atención, según sus dimensiones por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025	Ha: Existe relación entre nivel de calidad de atención, según sus dimensiones por el personal de enfermería en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025			

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario, según sus dimensiones en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025?	Medir el grado de satisfacción del usuario, según sus dimensiones en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025	Ha: Existe relación entre el grado de satisfacción del usuario, según sus dimensiones en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025	CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO	- Sexo - Edad - Grado de Instrucción	2. Cuestionario SERVQUAL 3. Cuestionario PSNCQQ
¿Cuál es la relación entre las dimensiones del nivel de calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025?	Establecer la relación entre las dimensiones del nivel de calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025?	Ha: Existe la relación entre las dimensiones del nivel de calidad de atención del personal de enfermería y el grado de satisfacción del usuario en el servicio de hospitalización en el servicio de hospitalización del centro de salud de Calca, Cusco-2025			

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA**



CUESTIONARIO:

**“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE
SALUD DE CALCA, CUSCO-2025”**

PRESENTACION:

Estimado(a) usuario (a), me dirijo a usted solicitando su apoyo en responder de manera honesta y precisa al siguiente cuestionario, la cual busca obtener información sobre la **“CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO DE SALUD DE CALCA, CUSCO-2025”**, tómese el tiempo necesario, ya que este cuestionario se realiza de manera individual. Le agradecemos enormemente por su valiosa colaboración.

Para aclarar, esta investigación no divulgará ninguna opinión ni compartirá los datos de los encuestados. La información recopilada se tratará con discreción y solo se utilizará con fines de investigación.

		N° Cuestionario	
CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN			
Nombre del Encuestador:			
Establecimiento de salud:			
Fecha:	Hora de inicio:	Hora final:	
Estimado usuario (a) estamos interesados en conocer su satisfacción con la atención que recibió en el Servicio de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Edad del encuestado en años			
2. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
3. Nivel de estudio	Analfabeto	1	
	Primaria	2	
	Secundaria	3	
	Superior Universitario	4	

ANEXO 3: CUESTIONARIO DEL SERVQUAL

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad								
1	¿Durante su hospitalización recibió visita del personal de enfermería todos los días?							
2	¿Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le brindó sobre la evolución de su problema de salud por el cual permaneció hospitalizado?							
3	¿Usted comprendió la explicación del personal de enfermería sobre los medicamentos que recibió durante su hospitalización: beneficios y efectos adversos?							
4	¿Usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le brindó sobre las consultas que realizó respecto a los resultados de los análisis de laboratorio que le realizaron?							
5	¿Al alta, usted comprendió la explicación que el personal de enfermería le brindó sobre los medicamentos y los cuidados para su salud en casa?							
Sensibilidad								
6	¿Los trámites para su hospitalización fueron rápidos gracias al apoyo del profesional de enfermería?							
7	¿Los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido y el profesional de enfermería facilitó el proceso?							
8	¿Los exámenes radiológicos (rayos X, ecografías, tomografías, otros) se realizaron rápido con adecuada coordinación del profesional de enfermería?							
9	¿Los trámites para el alta fueron rápidos con el acompañamiento del profesional de enfermería?							
Seguridad								
10	¿El personal de enfermería mostró interés para mejorar o solucionar su problema de salud?							
11	¿Los alimentos le entregaron a temperatura adecuada y de manera higiénica?							
12	¿Se mejoró o resolvió el problema de salud por el cual se hospitalizó?							
13	¿Durante su hospitalización se respetó su privacidad?							
Empatía								
14	¿El trato del profesional de enfermería fue atento?							
15	¿El trato del profesional de enfermería fue amable?							
16	¿El profesional de enfermería brindó un trato con mucha paciencia?							
17	¿El profesional de enfermería es respetuoso con su trato?							
18	¿El profesional de enfermería mostró interés en solucionar cualquier problema durante su hospitalización?							
Elementos tangibles								
19	¿Los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios?							
20	¿Los servicios higiénicos para los usuarios se encontraron limpios?							
21	¿Los equipos se encontraron disponibles y se contó con materiales necesarios para su atención?							
22	¿La ropa de cama, colchón y frazadas son adecuados?							

ANEXO 4: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA(PSNCQQ)					
Califique algunos aspectos sobre la atención de enfermería durante su estadía en el servicio de hospitalización en términos de :					
Preguntas	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho- Ni Insatisfecho	Muy Insatisfecho	Insatisfecho
ATENCIÓN DE ENFERMERIA					
Atención a la condición del usuario					
Frecuencia de control de enfermería					
Registro y seguimiento del estado del usuario					
Adecuación de horarios a las necesidades del usuario					
Comodidad y tranquilidad brindada					
Rapidez de respuestas a las llamadas					
Competencia en administración de medicamentos y manejo de vías intravenosa					
Coordinación de la atención de enfermería					
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN					
Explicación de tratamientos y procedimiento					
Resolución de dudas e inquietudes					
Comunicación Enfermera –usuario					
Información brindada a familiares					
Participación de familiares en el cuidado					
Información sobre cuidados y atención					

TRATO HUMANIZADO					
Cortesía ,respeto, simpatía y amabilidad					
Reconocimiento de opiniones del usuario					
Flexibilidad ante necesidades del usuario					
Ambiente de tranquilidad y confort					
Respeto a la privacidad					

Anexo: N°5 Base de datos

[illegible]

68

69

[illegible]

71

249	♣	51	1	3	6	1	5	2	3	17	2	3	4	6	6	19	2	4	7	2	2	15	2	4	4	6	1	6	21	2	3	5	1	6	15	2	3	4	3	4	4	18	3	4	4	4	3	4	19	3	4	3	3	4	2	3	4	4	27	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	33	2	3	4	3	2	2	4	3	3	4	28	2	1	3	4	3	3	4	4	4	26	2
250	♣	67	2	3	6	5	6	6	6	29	3	5	7	5	5	22	3	5	7	1	5	17	2	3	5	3	4	5	20	2	4	5	5	2	16	2	3	3	4	4	4	18	3	4	3	2	2	3	14	2	3	3	3	3	2	3	3	23	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31	2	3	2	3	3	3	3	3	3	26	2	1	3	4	2	1	4	4	3	22	2			
251	♣	77	2	1	5	3	4	4	4	20	2	3	3	5	5	16	2	3	3	5	2	15	2	3	4	5	4	4	20	2	4	6	4	5	19	2	3	3	3	3	4	16	2	4	3	2	4	4	17	3	4	4	4	3	3	3	4	3	28	2	1	3	3	4	4	3	3	3	1	28	2	1	3	1	3	3	4	3	3	3	24	2	3	3	3	2	3	4	4	3	25	2	
252	♣	37	1	3	2	6	7	3	4	22	2	2	4	6	5	17	2	2	7	5	2	16	2	4	2	6	4	4	20	2	6	5	1	2	14	2	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	3	3	16	2	1	3	3	3	3	4	2	1	20	2	1	2	3	3	4	4	3	4	4	3	31	2	4	3	4	2	4	3	4	3	3	30	2	4	4	3	3	3	3	3	3	26	2
253	♣	25	2	4	3	5	5	4	4	21	2	2	2	5	5	14	2	4	5	4	2	15	2	1	6	6	7	4	24	2	5	5	6	2	1	2	3	4	3	3	3	16	2	4	4	2	3	1	14	2	1	3	4	3	1	3	3	4	22	2	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	33	2	4	3	4	3	3	3	3	4	30	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	24	2
254	♣	54	2	2	7	3	5	4	6	25	2	6	6	5	6	23	3	2	2	4	5	13	2	6	6	2	5	4	24	2	3	4	5	3	15	2	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	3	15	2	3	4	3	3	4	3	3	3	34	2	4	4	4	4	3	4	3	4	30	2	4	2	2	2	2	3	3	2	20	2														
255	♣	32	2	1	6	3	2	4	5	20	2	5	6	3	3	17	2	3	3	4	7	17	2	5	4	7	5	1	22	2	2	5	3	3	13	2	1	3	3	3	3	13	2	3	3	3	4	4	17	3	3	2	4	3	3	3	3	3	24	2	4	3	3	3	1	3	3	2	3	28	2	4	3	4	3	1	2	4	4	1	26	2	3	1	3	3	3	3	4	4	25	2	
256	♣	39	1	3	4	5	6	2	6	23	2	4	4	3	4	15	2	4	4	6	4	18	2	3	6	5	1	5	20	2	5	2	4	3	14	2	3	3	4	2	3	15	2	2	2	2	4	4	14	2	3	4	4	3	4	3	3	27	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	36	2	3	3	4	4	4	3	4	2	3	30	2	2	3	3	3	4	4	4	4	27	2		
257	♣	89	1	2	2	4	2	4	4	16	2	5	6	1	3	15	2	5	4	3	3	15	2	3	6	4	5	5	23	2	5	4	4	5	18	2	3	3	3	3	3	15	2	3	3	3	3	3	15	2	1	4	2	4	4	3	4	3	25	2	2	2	4	2	4	4	1	3	3	29	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	29	2	3	3	2	2	4	2	3	4	23	2	
258	♣	56	1	1	4	2	7	6	4	23	2	5	6	4	3	18	2	3	6	7	4	20	2	7	4	4	3	5	23	2	4	6	7	5	22	3	3	3	1	3	13	2	1	3	3	3	13	2	3	2	3	4	3	4	4	3	26	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	33	2	3	1	3	3	3	4	3	3	3	26	2	4	4	4	1	3	3	4	27	2			
259	♣	43	2	1	4	4	7	5	5	25	2	1	7	4	4	16	2	3	7	6	4	20	2	5	7	6	2	2	22	2	4	4	3	3	14	2	3	4	4	4	4	19	3	3	4	2	3	4	16	2	4	3	2	4	3	3	1	23	2	2	4	4	4	2	4	2	3	3	3	33	2	3	3	3	3	4	2	1	1	23	2	4	1	3	1	2	3	4	22	2			
260	♣	82	1	3	3	7	6	3	4	23	2	6	3	4	3	16	2	6	4	4	5	19	2	3	3	6	6	3	21	2	2	6	4	5	17	2	3	1	4	3	3	14	2	2	2	4	4	4	16	2	3	4	2	3	2	1	3	3	21	2	4	4	3	3	2	3	4	4	4	2	33	2	2	2	2	3	1	3	3	4	2	22	2	3	3	4	3	1	4	4	3	25	2
261	♣	32	1	3	4	2	2	4	5	17	2	6	4	4	5	19	2	5	5	5	4	19	2	5	4	5	4	2	20	2	6	3	4	5	18	2	2	4	4	4	4	18	3	4	4	4	3	2	17	3	4	3	3	3	4	2	2	3	24	2	4	3	4	3	2	2	2	3	1	2	26	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	28	2	2	4	4	4	2	3	2	4	25	2
262	♣	81	2	1	5	5	7	3	4	24	2	5	7	3	1	16	2	6	5	4	6	21	2	7	4	4	5	4	24	2	4	3	6	4	17	2	3	4	4	3	4	18	3	3	3	3	4	4	17	3	4	4	4	3	4	4	4	31	3	3	2	4	2	1	3	3	3	4	3	28	2	3	3	3	3	3	3	3	4	24	2												
263	♣	64	1	3	6	6	4	3	1	20	2	3	6	5	5	19	2	2	5	7	1	15	2	2	6	4	4	6	22	2	6	7	3	5	21	2	4	4	3	2	3	16	2	2	2	3	3	13	2	3	2	2	3	3	2	4	21	2	3	2	3	3	2	3	3	2	27	2	2	2	3	2	2	3	4	2	4	24	2														
264	♣	72	1	2	2	4	6	4	4	20	2	5	2	3	4	14	2	6	5	5	3	19	2	6	3	5	3	6	23	2	2	6	3	13	2	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	4	3	18	3	3	3	3	3	3	4	1	23	2	3	3	3	3	3	3	3	3	31	2	3	3	3	3	3	3	3	4	29	2	3	3	4	4	3	3	3	3	22	2					
265	♣	36	2	2	5	4	5	5	4	23	2	4	5	3	5	17	2	1	5	4	5	15	2	2	7	6	6	6	27	3	5	1	4	3	13	2	2	3	4	4	4	17	3	4	4	4	4	4	20	3	4	4	3	3	2	3	1	23	2	4	2	2	3	4	1	3	2	2	2	25	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	28	2	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3	
266	♣	40	2	2	2	5	7	7	4	25	2	3	5	2	6	16	2	6	5	6	3	20	2	6	4	4	6	4	24	2	6	3	1	6	16	2	3	2	4	4	3	16	2	3	3	4	4	4	18	3	4	3	4	4	2	4	3	4	28	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	2	28	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	30	2	3	4	3	3	1	4	4	4	26	2
267	♣	75	1	2	6	5	4	3	1	19	2	6	6	3	5	20	2	4	4	4	4	16	2	2	3	3	4	4	16	2	7	6	5	4	22	3	4	3	3	4	3	17	3	3	3	3	4	4	17	3	4	4	2	3	3	4	4	28	2	4	4	3	3	4	4	3	3	35	2	3	4	3	4	3	2	4	3	3	29	2	3	1	3	4	3	4	4	4	26	2			
268	♣	25	1	1	5	4	4	6	5	24	2	5	4	4	4	17	2	5	5	6	5	21	2	3	6	5	7	4	25	2	3	6	1	3	13	2	3	4	4	2	3	16	2	1	1	4	4	4	14	2	4	4	3	1	1	4	4	4	25	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	35	2	3	1	3	4	4	2	3	2	1	23	2	2	3	3	4	4	4	4	4	29	2
269	♣	46	2	1	5	5	3	1	5	19	2	5	7	4	4	20	2	5	5	3	2	15	2	3	3	4	3	7	21	2	3	3	4	3	2	15	1	7	5	1	5	18	2	3	3	3	2	2	12	2	4	3	3	3	4	4	16	2	4	2	1	1	2	3	3	4	2	24	2	2	2	3	2	2	2	2	2	24	2	2	2	3	3	3	3	3	4	25	2				
270	♣	69	1	3	3	4	4	5	7	23	2	3	1	3	4	11	1	3	4	4	6	17	2	6	4	4	6	5	25	2	6	4	1	3	14	2	2	3	3	3	2	13	2	1	2	1	3	3	10	1	2	3	3	2	2	3	3	2	20	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	24	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	30	2	4	4	4	4	3						

Anexo N °6: Datos del SPSS

*calidad de atención y satisfacción del usuario completo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda											
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Númerico	8	2	Edad del encue...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
2	VAR00002	Númerico	8	2	Sexo	{1,00, Masc...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Númerico	8	2	Nivel de estudio	{1,00, Prima...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Númerico	8	2	Fiabilidad	{1,00, Por ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Númerico	8	2	Sensibilidad	{1,00, Por ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Númerico	8	2	Seguridad	{1,00, Por ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Númerico	8	2	Empatía	{1,00, Por ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Númerico	8	2	Elementos tang...	{1,00, Por ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Númerico	8	2	CALIDAD DE A...	{1,00, Por ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Númerico	8	2	Accesibilidad	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Númerico	8	2	Explica y facilita	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Númerico	8	2	Conforta	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Númerico	8	2	Se anticipa	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Númerico	8	2	Relaciones de ...	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Númerico	8	2	Monitorea y ha...	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00018	Númerico	8	2	SATISFACCIÓ...	{1,00, Baja}	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											
65											
66											
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											
98											
99											
100											

Vista de datos Vista de variables

Recuperar los cuadros de diálogo recientes

*calidad de atención y satisfacción del usuario completo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos																	
Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																	
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	var
1	39,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	
2	28,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
3	72,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
4	34,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	
5	65,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
6	40,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
7	82,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
8	72,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
9	36,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
10	65,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
11	25,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
12	39,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
13	40,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
14	59,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
15	30,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
16	70,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
17	19,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
18	20,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
19	70,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
20	91,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
21	80,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
22	75,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
23	88,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
24	33,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
25	82,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
26	25,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
27	90,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
28	54,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
29	73,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
30	41,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
31	29,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
32	37,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
33	52,00	1,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
34	62,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
35	37,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
36	44,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
37	28,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
38	27,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
39	64,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
40	55,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
41	53,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	3,00	
42	60,00	1,00	4,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
43	47,00	1,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
44	73,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
45	30,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
46	44,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
47	56,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
48	44,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
49	62,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
50	95,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
51	84,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
52	27,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
53	45,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
54	22,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
55	84,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
56	54,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
57	57,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	
58	48,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
59	59,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
60	68,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
61	35,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
62	50,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
63	42,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
64	36,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
65	22,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
66	30,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
67	40,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
68	56,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
69	27,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
70	34,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
71	79,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
72	21,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 8
73	20,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
74	38,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
75	42,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
76	60,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00
77	60,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
78	24,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00
79	43,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
80	45,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
81	43,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
82	26,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
83	50,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
84	95,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
85	26,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
86	92,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
87	45,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
88	73,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
89	21,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
90	58,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
91	74,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
92	18,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
93	52,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00
94	29,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
95	80,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
96	58,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
97	64,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
98	71,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
99	32,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
100	46,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
101	52,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
102	31,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
103	44,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
104	29,00	1,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
105	29,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
106	31,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
107	49,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
108	22,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 8	var
109	20,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
110	30,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
111	25,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
112	23,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
113	23,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
114	31,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
115	34,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
116	42,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	
117	38,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
118	48,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
119	39,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
120	28,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
121	32,00	1,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
122	49,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	
123	25,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
124	49,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
125	39,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	3,00	
126	19,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
127	76,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
128	64,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
129	71,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
130	43,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
131	66,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
132	61,00	2,00	4,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
133	37,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
134	27,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
135	68,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
136	58,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
137	51,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
138	83,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
139	21,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	
140	75,00	1,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
141	82,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
142	66,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
143	44,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	
144	41,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	

[illegible]

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 8	var
217	60,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	3,00	2,00	
218	73,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
219	67,00	1,00	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
220	72,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
221	47,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
222	51,00	1,00	4,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
223	21,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
224	51,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
225	45,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
226	70,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
227	70,00	1,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
228	64,00	1,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
229	50,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	
230	27,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
231	94,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
232	54,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
233	65,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
234	94,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
235	62,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
236	52,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	
237	67,00	1,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
238	71,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
239	88,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
240	27,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
241	63,00	2,00	1,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
242	84,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
243	80,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	
244	72,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
245	23,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	
246	55,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
247	70,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
248	51,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
249	67,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
250	77,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
251	37,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
252	25,00	2,00	4,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	

Vista de datos Vista de variables

	VAR0000 1	VAR0000 2	VAR0000 3	VAR0000 4	VAR0000 5	VAR0000 6	VAR0000 7	VAR0000 8	VAR0000 9	VAR0000 0	VAR0001 1	VAR0001 2	VAR0001 3	VAR0001 4	VAR0001 5	VAR0001 8	var
253	54,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
254	32,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
255	39,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
256	89,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
257	56,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
258	43,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
259	82,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
260	32,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
261	81,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
262	64,00	1,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
263	72,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
264	36,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	
265	40,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
266	75,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
267	25,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
268	46,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
269	69,00	1,00	3,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
270	44,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
271	57,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
272	91,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	
273																	
274																	
275																	
276																	
277																	
278																	
279																	
280																	
281																	
282																	
283																	
284																	
285																	
286																	
287																	
288																	

Vista de datos Vista de variables

Anexo N°7

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			CALIDAD DE ATENCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE ATENCIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,018
		Sig. (bilateral)	.	,765
		N	272	272
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,018	1,000
		Sig. (bilateral)	,765	.
		N	272	272

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	125	46,0	46,0	46,0
	Femenino	147	54,0	54,0	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Nivel de estudio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Analfabeto	14	6,3	6,3	6,3
	Primaria	81	29,2	29,2	29,2
	Secundaria	90	32,5	32,5	64,5
	Superior universitario	87	32,0	32,0	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	10	3,7	3,7	3,7
	En proceso	252	92,6	92,6	96,3
	Aceptable	10	3,7	3,7	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Sensibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	19	7,0	7,0	7,0
	En proceso	240	88,2	88,2	95,2
	Aceptable	13	4,8	4,8	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	22	8,1	8,1	8,1
	En proceso	237	87,1	87,1	95,2
	Aceptable	13	4,8	4,8	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Empatia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	15	5,5	5,5	5,5
	En proceso	237	87,1	87,1	92,6
	Aceptable	20	7,4	7,4	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	6	2,2	2,2	2,2
	En proceso	250	91,9	91,9	94,1
	Aceptable	16	5,9	5,9	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

CALIDAD DE ATENCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Por mejorar	10	3,7	3,7	3,7
	En proceso	258	94,9	94,9	98,5
	Aceptable	4	1,5	1,5	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	6	2,2	2,2	2,2
	Moderada	109	40,1	40,1	42,3
	Alta	157	57,7	57,7	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Atención de enfermería

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	15	5,5	5,5	5,5
	Moderada	232	85,3	85,3	90,8
	Alta	25	9,2	9,2	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Trato humanizado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	29	10,7	10,7	10,7
	Moderada	240	88,2	88,2	98,9
	Alta	3	1,1	1,1	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Comunicación e información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	42	15,4	15,4	15,4
	Moderada	225	82,7	82,7	98,2
	Alta	5	1,8	1,8	100,0
	Total	272	100,0	100,0	

Anexo N °8: Reporte Turnitin

TESIS DE RUTH Y YANET FINAL (1).pdf

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cuzco

Detalles del documento

Identificador de la entrega	1272862684478	88 páginas
Fecha de entrega	10 abr 2025, 11:14 a.m. GMT-5	75,401 palabras
Fecha de descarga	10 abr 2025, 11:21 a.m. GMT-5	108,288 caracteres
Nombre del archivo	TESIS DE RUTH Y YANET FINAL (1).pdf	
Tamaño del archivo	1.7 MB	

Reporte de similitud

Identificador de la entrega: 1272862684478

Reporte de similitud - Similitud general del documento

Identificador de la entrega: 1272862684478

6% Similitud general

El resultado del análisis de similitud se basa en las condiciones de uso de Turnitin y puede variar según el tipo de documento.

Filtrado desde el informe

- Calificación de similitud (promedio de 10 palabras)
- Trabajos entregados
- Fuentes de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Internet

Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 40% Referencias
- 40% Trabajos entregados (trabajos de estudiantes)

Marcas de integridad

Se han detectado 10 alertas de integridad para revisión.

Algunas de las alertas de integridad se han marcado como falsas.

Las alertas de integridad se generan cuando se detecta un texto que coincide con el contenido de un documento publicado en Internet o con el contenido de un trabajo entregado por un estudiante. Sin embargo, esto no significa necesariamente que el texto sea plagio. Por ejemplo, las alertas de integridad se generan cuando se detecta un texto que coincide con el contenido de un documento publicado en Internet o con el contenido de un trabajo entregado por un estudiante. Sin embargo, esto no significa necesariamente que el texto sea plagio.

Anexo N °9: Panel Fotográfico



