UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

FACULTAD DE ENFERMERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS, CENTRO DE SALUD POTRACANCHA, HUÁNUCO 2019.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

TESISTA:

Bach. Enf. BONILLA RAMÍREZ, Nancy

ASESORA:

Mg. Mida AGUIRRE CANO.

HUÁNUCO - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, porque me guía en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis padres, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, siendo mi apoyo en todo momento.

A mi asesora, por ser ejemplo en mi preparación académica y mi guía en la elaboración del presente estudio.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, por darme la fortaleza, sabiduría, perseverancia e iluminar mi camino para seguir adelante.

A mis padres, en reconocimiento a su sacrificio, por brindarme su confianza, por ser fuente de sabiduría, fortaleza, lucha y perseverancia; siendo estímulo constante para la superación de mis metas.

A la Universidad, por brindarme la oportunidad de formarme profesionalmente, emprendedora, con calidad humana, capaz de desafiar los nuevos retos que impone el avance del mundo moderno.

Mi más sincero agradecimiento a la Mg. Mida Aguirre Cano, por sus valiosas enseñanzas y orientación acertada durante esta investigación; del mismo modo a mis jurados de tesis.

A los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, porque sin su colaboración no hubiera sido posible la realización del presente estudio.

Y finalmente, a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron o participaron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

La autora

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha. **Métodos:** Se realizó un estudio observacional, prospectivo, transversal analítico con diseño correlacional, en una población muestral de 72 usuarios, a quienes se aplicó una escala de calidad de atención y cuestionario de satisfacción del usuario. El análisis descriptivo se realizó con medidas cualitativas de frecuencias y porcentajes; en el análisis inferencial se utilizó la prueba de Chi Cuadrado con un valor de significancia estadística $p \leq 0,05$. **Resultados:** En general 63.9% de usuarios percibieron que la enfermera brinda una buena atención y 73.6 estuvieron satisfechos con la atención brindada. En el análisis inferencial, se identificó que la calidad de atención que brinda la enfermera se relacionó significativamente con la satisfacción de los usuarios en estudio [$X^2 = 14.468$; $p = 0,001$]. También se encontró que la calidad de atención que brinda la enfermera en las dimensiones relaciones interpersonales ($p = 0,001$); técnico científica ($p = 0,004$) y entorno físico ($p = 0.012$) se relacionaron significativamente con la satisfacción de la muestra en estudio. **Conclusiones:** La calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha.

Palabras clave: *Calidad de Atención, Enfermera, Satisfacción del Usuario, Tuberculosis.*

ABSTRACT

General objective: Determine the relationship between the quality of care provided by the nurse and the satisfaction of the users of the Tuberculosis Prevention and Control Programmed of the Potracancha Health Centre. **Methods:** An observational, prospective, cross-sectional, analytical study with a correlational design was carried out in a sample population of 72 users, to whom a quality of care scale and user satisfaction questionnaire were applied. The descriptive analysis was performed with qualitative measurements of frequencies and percentages; in the inferential analysis the Chi Square test was used with a statistically significant value $p \leq 0,05$. **Results:** In general, 63.9% of users perceived that the nurse provides good care and 73.6 were satisfied with the care provided. In the inferential analysis, it was identified that the quality of care provided by the nurse was significantly related to the satisfaction of the users under study [$X^2 = 14,468$; $p = 0.001$]. It was also found that the quality of care provided by the nurse in the dimension's interpersonal relations ($p = 0.001$); scientific technician ($p = 0.004$) and physical environment ($p = 0.012$) were significantly related to the satisfaction of the sample under study. **Conclusions:** The quality of care provided by the nurse is related to the satisfaction of the users of the Tuberculosis Prevention and Control Program of the Potracancha Health Center.

Key words: *Quality of Care, Nurse, User Satisfaction, Tuberculosis.*

INDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	xi
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I	
1. MARCO TEÓRICO	
1.1. Antecedentes de investigación.	22
1.1.1. A nivel internacional.	22
1.1.2. A nivel nacional.	24
1.1.3. A nivel local.	29
1.2. Bases teóricas.	33
1.3. Bases conceptuales.	34
1.4. Definición de términos operacionales.	46
1.5. Formulación del problema.	47
1.6. Objetivos.	47
1.7. Hipótesis.	48
1.8. Variables.	49
1.9. Operacionalización de variables.	50
CAPÍTULO II	
2. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Ámbito de estudio.	53
2.2. Población	53
2.3. Muestra	54
2.4. Tipo de investigación.	55

2.5. Diseño de investigación. 56
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. 57
2.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación 59
2.8. Procedimientos de recolección de datos. 61
2.9. Plan de tabulación y análisis de datos 63
2.10. Aspectos éticos de la investigación. 64

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos 66
3.2. Prueba de contrastación de hipótesis. 81
3.3. Discusión de resultados 85
CONCLUSIONES 90
SUGERENCIAS 91
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 93
ANEXOS 100

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	Grupo etáreo de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	66
Tabla 2.	Género de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	67
Tabla 3.	Lugar de procedencia de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	68
Tabla 4.	Estado civil de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	69
Tabla 5.	Grado de instrucción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	70
Tabla 6.	Ocupación de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	71
Tabla 7.	Convivencia familiar en usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	72
Tabla 8.	Tenencia de seguro en los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	73
Tabla 9.	Tipo de usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019	74
Tabla 10.	Tipo de tratamiento de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	75

Tabla 11. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 76

Tabla 12. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 77

Tabla 13. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 78

Tabla 14. Calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 79

Tabla 15. Satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 80

Tabla 16. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 81

Tabla 17. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 82

Tabla 18. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019 83

Tabla 19. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 84

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1.	Grupo etáreo de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	66
Figura 2.	Género de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	67
Figura 3.	Lugar de procedencia de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	68
Figura 4.	Estado civil de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	69
Figura 5.	Grado de instrucción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	70
Figura 6.	Ocupación de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	71
Figura 7.	Convivencia familiar en usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	72
Figura 8.	Tenencia de seguro en los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	73
Figura 9.	Tipo de usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019	74
Figura 10.	Tipo de tratamiento de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	75

Figura 11. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 76

Figura 12. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 77

Figura 13. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 78

Figura 14. Calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 79

Figura 15. Satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. 80

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág.
Anexo 01.	Guía de entrevista de características generales	101
Anexo 02.	Escala de calidad de atención	103
Anexo 03.	Cuestionario de satisfacción del usuario	106
Anexo 04.	Consentimiento Informado	108
Anexo 05.	Constancias de validación	111
Anexo 06	Oficio de autorización para recolección de datos	116
Anexo 07	Matriz de consistencia	117
Anexo 08	Nota biográfica de la autora de tesis	119
Anexo 09	Acta de sustentación de tesis	120
Anexo 10	Autorización para publicación de tesis electrónicas de pregrado	121

INTRODUCCIÓN

Según Cárdenas[1] la calidad de atención en salud tiene gran importancia a nivel mundial, pues representa una prioridad en las instituciones de salud y una exigencia por parte de los usuarios sobre los estándares que deben cumplir los servicios de salud para brindar una atención que repercuta favorablemente en la satisfacción de los usuarios.

En el ámbito de la salud pública Cortes, Tapie, Cabrera y Achicanoy[2] refieren que la calidad de atención que brinda la enfermera constituye un aspecto muy importante, pues tiene la responsabilidad inherente de brindar cuidados de calidad a los usuarios que repercutan favorablemente en la prevención, control y tratamiento de las patologías infectocontagiosas como la tuberculosis pulmonar.[2]

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS)[3] señala que la tuberculosis constituye una de las principales causas de mortalidad en todo el mundo, pues cada año más de 11 millones de personas se contagian con tuberculosis a nivel mundial, más de 1 millón mueren por esta patología, y cerca de 500 mil personas desarrollan la tuberculosis multidrogoresistente.

En Latinoamérica según reportes de la Organización Panamericana de la Salud (OPS)[4] 2017, anualmente se presentaron más de 200 mil casos nuevos de tuberculosis pulmonar, 321 mil fueron casos prevalentes, más de 2 mil fueron multidrogoresistentes y cerca de 20 mil personas fallecieron por esta enfermedad, siendo los países de Brasil y Perú donde se presentan las mayores tasas de prevalencia de esta patología infecto contagiosa.

En el Perú, según reportes estadísticos de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis presentados por el Ministerio de Salud

(MINSA)[5] en el año 2017, a nivel nacional se presentaron más de 30 mil casos de tuberculosis pulmonar; 27 mil fueron casos nuevos y más de mil personas fallecieron por esta enfermedad siendo Lima y Callao, las regiones más afectadas con esta patología con el 57.0% de casos en todo el país.

La región Huánuco no se encuentra libre de esta problemática, pues según reportes de la Dirección Regional de Salud cada año se incrementan los casos nuevos de tuberculosis pulmonar, solo en el 2017 se registraron un total de 301 casos nuevos, reportándose 21 muertes por esta patología[6].

Estos reportes estadísticos evidencian que la tuberculosis pulmonar es una patología de alta prevalencia en el país; donde los pacientes diagnosticados con esta patología tienen múltiples necesidades en el contexto biopsicosocial; por lo que en los establecimientos se han implementado consultorios de prevención y control de la tuberculosis donde acuden pacientes y sintomáticos respiratorios para diagnosticar oportunamente la enfermedad y recibir tratamiento gratuito hasta conseguir su completa curación y posterior reinserción social[7].

En este contexto Quispe[8] señala que en los consultorios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis (PCT) la atención que brinda la enfermera cumple un rol esencial pues implica que proporcione cuidados de calidad a los sintomáticos respiratorios y pacientes con tuberculosis pulmonar con el compromiso inherente de otorgarles cuidados de calidad basados un trato humanizado en el cumplimiento de su régimen terapéutico.

Al respecto, Tolentino y Aliaga[9] refieren que, en los usuarios diagnosticados con tuberculosis pulmonar, la atención que brinda la enfermera es vital en el afrontamiento de esta enfermedad; pues es la

encargada de brindarles información sobre las medidas de autocuidado y la adopción de estilos de vida saludables como estrategia de control y tratamiento de esta patología infectocontagiosa.

En esta misma línea Cahuana y Carlos[10] señalan que la enfermera cumple un rol protagónico en la lucha contra la tuberculosis pues acompaña y supervisa a los usuarios en el cumplimiento de su tratamiento; brindándoles apoyo emocional en el afrontamiento de su patología aplicando principios humanísticos basados en la comunicación asertiva, empatía y respeto que repercuten favorablemente en la recuperación del paciente.

Sin embargo, es preocupante identificar que algunas enfermeras presentan una pérdida de valores humanísticos en el cuidado de pacientes con tuberculosis, pues solo priorizan el cumplimiento del tratamiento, y dejan de lado la calidad de atención asistencial que se les debe brindar durante la recuperación de su estado de salud[11].

Esta problemática se agrava aún más porque según Cuipal e Incháustegui[12] en los establecimientos de salud existen factores que impiden que las enfermeras proporcionen una atención de calidad a los pacientes con tuberculosis pulmonar como la carencia de recursos materiales y de protocolos de atención que predisponen para que los usuarios tengan sentimientos de rechazo e insatisfacción con la atención en salud.

Por ello, Chirinos[13] menciona que la satisfacción de los usuarios tiene mucha importancia en los consultorios del programa de Control de Tuberculosis, pues es un indicador trascendental en la mejora de la calidad de atención en salud, que evalúa el impacto de las intervenciones y calidad de los cuidados brindados por la enfermera durante la atención respectiva.

En consecuencia, se puede establecer que la calidad de atención que brinda la enfermera a los pacientes con tuberculosis pulmonar repercute en su nivel de satisfacción con el cuidado brindado en este consultorio externa, cuya relación ha sido evidenciada en varias investigaciones[14].

Al respecto, un estudio realizado en Ecuador por Vélez[15] encontró que 87.0% de usuarios percibieron que la atención brindada fue de buena calidad, de los cuales 68.5% estuvieron satisfechos con los cuidados brindados en los consultorios de control de tuberculosis.

A nivel nacional, una investigación desarrollada en Lima en el 2018 por Varillas[16] identificó que 48.0% de usuarios con diagnóstico de tuberculosis pulmonar estuvieron insatisfechos con la atención brindada por la enfermera en el control y tratamiento de su enfermedad.

En Lima, un estudio realizado por Puelles[17] en el 2016 demostró que 51,0% de pacientes con tuberculosis pulmonar tuvieron una percepción medianamente favorable sobre la calidad de atención que brindaba la enfermera en el consultorio del programa de PCT.

En Juliaca, un estudio realizado por Ramos y Canaza[18] evidenció que 76.0% de usuarios percibieron que la atención fue de regular calidad, y 38.5% estuvieron insatisfechos con la atención en los servicios de salud.

Una investigación realizada por Pajuelo[19] identificó que el 37.0% de usuarios con tuberculosis pulmonar se mostraron insatisfechos con la atención de la enfermera este consultorio estratégico.

En Huánuco un estudio ejecutado por Cuenca[20] en el 2016 demostró que 64.3% de pacientes tuvieron satisfacción media con la atención de enfermería en los consultorios externos de la asistencia sanitaria.

Estos reportes estadísticos demuestran que existen diversos aspectos que mejorar en la atención que se brindan a los pacientes con tuberculosis pulmonar, que si no son atendidas oportunamente pueden causar diversas consecuencias en estos pacientes vulnerables como el abandono del tratamiento ocasionando que se incrementen de los casos de tuberculosis multidrogoresistente en los establecimientos de salud[21].

Como medida de afrontamiento de esta problemática, Arías[22] menciona que la OMS ha implementado una política integral basada en el lema “Trato humanizado a la persona y enferma”; enfatizando que la humanización en salud es una herramienta fundamental para mejorar la calidad y calidad de atención de los pacientes con tuberculosis pulmonar en las instituciones de salud a nivel mundial.

En esta misma línea, en el Perú el Ministerio de Salud (MINSA)[23] ha implementado el “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”; buscando mejorar la calidad de atención en los servicios de salud que redunden en la mejora de los niveles satisfacción de los usuarios con la atención brindada en los establecimientos de salud a nivel nacional.

En el consultorio del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha se ha podido hacer evidente esta problemática, pues durante las prácticas clínicas realizadas en esta institución se ha podido identificar un número significativo de pacientes de diversos grupos etáreos que acuden a recibir su tratamiento farmacológico, que a su vez tienen diversas percepciones sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en este consultorio externo que repercute en sus niveles

de satisfacción con la atención brindada y en el cumplimiento de su régimen terapéutico.

Al interactuar con los usuarios respecto a la problemática en estudio, algunos de ellos manifestaron: “La enfermera siempre se preocupa de que consuma mis medicamentos, es muy buena conmigo”; “La enfermera me aconseja que debo alimentarme bien para curarme pronto, siempre me apoya”; otros señalaron “cuando ella está renegando no me hace caso, le pregunto algo pero me ignora”, “A veces la enfermera esta tan ocupada que no me explica bien que debo hacer para curarme rápido”, entre otras expresiones que evidencian la presencia de esta problemática.

Frente a la situación problemática expuesta surgió la necesidad de realizar este estudio con el objetivo de determinar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

La ejecución de esta investigación fue importante porque actualmente la satisfacción de los pacientes constituye un indicador fundamental en la medición de la calidad de atención asistencial brindada en los establecimientos de salud del país; y en este contexto, los cuidados e intervenciones que brinda la enfermera en el Consultorio de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis desempeña un rol trascendental en la calidad de atención en el ámbito sanitario que se basa en el respeto, empatía y preservación de la dignidad humana en el tratamiento, curación y rehabilitación de su estado de salud y promoción de su bienestar integral.

Y en esta perspectiva los resultados del presente estudio, se constituyen en contribuciones valiosas para que los usuarios y pacientes con tuberculosis pulmonar reconozcan su derecho inherente de recibir una atención de calidad en el ámbito de la salud pública que repercuta de manera positiva en sus niveles de satisfacción con los cuidados recibidos en los establecimientos de salud; también sirve para que las enfermeras reconozcan las deficiencias identificadas en la prestación de los cuidados e intervenciones asistenciales, y mediante ello puedan poner en práctica diversas estrategias encaminadas a mejorar la calidad de atención de Enfermería que repercuta en los niveles de satisfacción de los pacientes con tuberculosis pulmonar y de la población usuaria en general.

El propósito de la investigación fue proporcionar información actualizada al responsable del Programa de Control de la Calidad y al director del Centro de Salud Potracancha sobre la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo considerado en esta investigación; para que en base a los resultados obtenidos se puedan proponer e implementar estrategias institucionales y estandarizar protocolos de intervención encaminadas a mejorar la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio del Programa de PCT y por consiguiente, optimizar los niveles de satisfacción de los pacientes y usuarios de este programa estratégico.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se resalta que no se presentaron mayores limitaciones o dificultades en el desarrollo de esta investigación porque la muestra de estudio fue accesible, se tuvo el apoyo del gerente del Centro de Salud Potracancha y se tuvieron los recursos

materiales, logísticos y financieros necesarios para desarrollar adecuadamente todas las fases de la investigación.

Por ello, con fines de presentación el presente informe de tesis se ha estructurado en 3 capítulos, **Capitulo I.** Marco Teórico, **Capitulo II**. Marco Metodológico, **Capitulo III.** Resultados. Finalmente, se incluye las conclusiones de la investigación, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes de la investigación.

1.1.1. A nivel internacional.

En Ecuador, 2017, Rodríguez[24] realizó el estudio titulado: "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del paciente que asiste a consulta externa en el Centro de Salud Morete Puyo", con el objetivo de evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que acuden a los consultorios externos de esta institución. El estudio fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, observacional, prospectivo, transversal; la muestra fue de 150 pacientes utilizando una encuesta de calidad de atención en la recolección de los datos. Los resultados fueron que el 54,2% percibieron que la calidad de atención que se brindaba en el centro de salud fue mala; 69,0% señalaron que el personal de salud no les brindaba la atención necesaria; 79,0% consideraron que el orden de atención no fue el que esperaba y 66,0% refirieron que la infraestructura fue inadecuada; en relación a la satisfacción del usuario, 62,3% estuvieron insatisfechos con la atención brindada en los consultorios externos de la institución en estudio. Concluyendo que la mayoría de pacientes percibieron que la calidad de atención fue mala y estuvieron insatisfechos con la atención brindada en el establecimiento de salud.

En Ecuador, en el 2017, Vélez[15] realizó la investigación titulada: "Calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios con diagnóstico de Tuberculosis (Tb) en el Centro de

Salud N° 2 del cantón Esmeraldas"; con el objetivo de determinar la calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios con diagnóstico de tuberculosis; el estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo transversal; la muestra estuvo conformada por 66 usuarios con diagnóstico de tuberculosis utilizando una escala de calidad de atención en la recolección de datos. Los resultados fueron que 72.0% fueron del género masculino, 98.0% fueron adultos; 83.0% consideró que la calidad de atención de Enfermería; 93.0% refirieron que la enfermera mantiene una atención centrada en el paciente; 50.0% se involucra en la atención del paciente; 100.0% no utiliza las medidas de bioseguridad en la atención del paciente; 65.0% desarrollaba sus labores en ambientes ventilados; 76.0% vigilaba que el paciente consuma su tratamiento; 87.0% mantuvo limpio el consultorio; concluyendo que la mayoría de pacientes con tuberculosis pulmonar percibieron que la atención de Enfermería fue eficiente en el tratamiento y control de la tuberculosis.

En Cuba en el 2016 Martínez y Acosta mencionado por Luquillas[25] desarrollaron la investigación titulada: "Calidad de la atención de enfermería en el Departamento de Hemodiálisis del Policlínico "Giraldo Aponte Fonseca"; con el objetivo fue evaluar la calidad de atención de Enfermería en el cuidado de pacientes que reciben tratamiento de Hemodiálisis. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, descriptivo, de corte transversal, la muestra fue de 58 pacientes utilizando una guía de observación de calidad de atención en la recolección de los datos. Los resultados que

encontró fueron que en general el 60,6% de enfermeras brindaron una regular calidad de atención; en la dimensión atención humana; 53,2% brindaron una regular calidad de atención; en la dimensión técnica científica, 51,1% brindaron una regular calidad de atención; en la dimensión entorno físico, 48,3% brindaron una buena calidad de atención y en la dimensión relaciones interpersonales, 55,6% brindaron una buena calidad de atención llegando a la conclusión de que la mayoría de profesionales de Enfermería brindaron una buena calidad de atención a los usuarios de la institución en estudio.

1.1.2. A nivel nacional.

En Lima, 2018, Cahuana y Carlos[10] realizaron la investigación titulada: “Percepción de los pacientes con tuberculosis pulmonar sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería Microred Zamácola”, con el objetivo de identificar la percepción del paciente respecto a la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería; la investigación fue de tipo descriptiva, prospectiva, transversal; la muestra estuvo conformada por 42 pacientes con tuberculosis, utilizando una escala de percepción de la calidad de atención en la recolección de datos. Los resultados que encontró fueron que 28.7% tuvieron de 21 a 25 años con predominio del género masculino en un 59.5%, de instrucción secundaria completa en 50.0%; 61.9% estuvieron en la segunda fase de su tratamiento; respecto a la percepción de la calidad de atención, 71.4% tuvieron una percepción favorable en la dimensión interpersonal; 64.3% presentaron un percepción favorable en la dimensión técnica; y

66.7% tuvieron una percepción favorable en la dimensión entorno físico; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes presentan una percepción favorable respecto a la calidad de atención de Enfermería en el programa de tuberculosis.

En Lima, 2018, Varillas[16] ejecutó la investigación titulada: “Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Programa de Tuberculosis del Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea Pachacutec”; con el objetivo de determinar la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería; la investigación fue de tipo descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, la población muestra fue de 30 pacientes utilizando un cuestionario en la recolección de datos. Los resultados fueron que 52.0% tuvieron una percepción medianamente favorable del cuidado de Enfermeria, 30.0% desfavorables y 18.0% favorable. En cuanto a la evaluación por dimensiones, en la dimensión interpersonal, 48.0% tuvieron percepción medianamente favorable; en la dimensión técnica científica, 54.0% tuvieron percepción medianamente favorable, y en la dimensión entorno físico, 58.0% presentaron percepción medianamente favorablemente; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes con tuberculosis tuvieron una percepción medianamente favorable con el cuidado que brinda el profesional de Enfermería.

En Lima, 2018, Cuipal e Incháustegui[12] realizaron la investigación titulada: “Percepción del usuario externo sobre calidad

de atención que brinda el profesional de Enfermeria en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui Villa María del Triunfo"; con el objetivo de determinar la percepción del usuario externo sobre calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería. El estudio fue de tipo descriptivo, prospectivo, de corte transversal con diseño no experimental; la muestra fue de 261 usuarios externos, utilizando la escala de calidad de atención servqual en la recolección de los datos. Los resultados fueron que 64,4% de usuarios fueron del género femenino, 41,8% tuvieron secundaria incompleta; 34,5% fueron convivientes. Respecto a la percepción de la calidad de atención, 11,1% estuvieron extremadamente satisfechos; 8,4% se sintieron muy satisfechos; 41,0% manifestaron sentirse satisfechos, 37,5% se sintieron muy insatisfechos y 1,9% se sintieron extremadamente insatisfechos. En la dimensión elementos tangibles, 37,5% se sintieron satisfechos; en la dimensión fiabilidad, 41,1% se sintieron satisfechos; en la dimensión capacidad de respuesta, 41,8% se sintieron muy insatisfechos, en la dimensión seguridad, 54,4% se sintieron satisfechos; y en la dimensión empatía, 38,7% se sintieron satisfechos. Concluyendo que la mayoría de usuarios tuvieron una percepción satisfactoria de la calidad de atención.

En Lima, 2017, Torres[26] desarrolló la investigación titulada: "Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de Enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas"; con el objetivo de determinar la satisfacción del paciente con tuberculosis

sobre el cuidado de enfermería; el estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, tipo observacional, prospectivo, transversal, de diseño no experimental; la muestra fue de 34 pacientes, utilizando una encuesta en la recolección de datos. Los resultados fueron que 41,2% de los pacientes del consultorio estuvieron medianamente satisfecho, 35.3% se mostraron satisfechos y 23.5% estuvieron insatisfechos. Respecto a la evaluación por dimensiones, en la dimensión interpersonal, 61.8% estuvieron medianamente satisfechos; en la dimensión técnica científica, 41.2% estuvieron satisfechos y en la dimensión entorno físico, 41.2% estuvieron satisfechos; llegando a la conclusión de que la mayoría de pacientes estuvieron medianamente satisfechos con el cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis.

En Arequipa, en el 2017, Camino y Hañari[27] presentaron la tesis titulada: “Percepción del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia – Observación del H.R.H.D. – Arequipa”; buscando determinar la relación existente entre la percepción del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario; la investigación fue de tipo descriptiva con diseño correlacional, prospectivo de corte transversal; aplicando una escala de percepción del cuidado de Enfermería y una escala de satisfacción del paciente a 150 usuarios de los servicios de Observación y Emergencia. Los resultados que identificaron fueron que respecto al cuidado de enfermería, el 50,7% refirió haber recibido casi siempre el cuidado de

enfermería; 34,7% señaló que siempre recibieron el cuidado enfermero, 12,0% percibieron que los recibieron a veces y 2,6% refirieron que nunca recibieron el cuidado de Enfermería; en relación a la satisfacción del usuario, 44,7% presentaron satisfacción baja, 36,0% tuvieron satisfacción media y 19,3% presentaron satisfacción alta con el cuidado de Enfermería; concluyendo que se encontró relación estadísticamente significativa entre la percepción del cuidado de Enfermería y la satisfacción del usuario en estudio.

En Lima, 2016, Puelles[17] ejecutó la investigación titulada: "Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis de los Centros de Salud de la Microred I Lima Ciudad", con el objetivo de determinar la percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en el consultorio del programa de tuberculosis; el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, prospectivo, de corte transversal; la muestra estuvo conformada por 173 pacientes utilizando un cuestionario en la recolección de datos. Los resultados fueron que 51.0% de pacientes tuvieron una percepción medianamente favorable con la atención que brinda el profesional de Enfermería en el consultorio de prevención y control de tuberculosis; respecto a la evaluación por dimensiones, en la dimensión interpersonal, 82.0% tuvo una percepción medianamente favorable de la atención de Enfermería; en la dimensión técnica, 54.0% tuvo percepción medianamente favorable; y en la dimensión entorno físico, 54.0% tuvo una percepción

medianamente favorable; concluyendo que la mayoría de pacientes mostraron una percepción favorable con la atención que brinda el profesional de Enfermeria en el Programa de Prevención y Control de Tuberculosis.

En Lima, en el 2016, Urrutia[28] presentó la investigación titulada: “Calidad de atención de Enfermería y satisfacción del usuario adulto en Emergencia, Hospital la Caleta”; cuyo objetivo fue determinar la calidad atención de Enfermería con relación al grado de satisfacción del usuario de Emergencia. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, el tamaño de la muestra fue de 217 paciente aplicando una encuesta de calidad de atención de Enfermería y de satisfacción del usuario en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que, con relación a la calidad de atención de Enfermería, 93% consideraron que fue bueno, 7% identificaron que fue regular; respecto a la satisfacción del usuario, 86,0% se sintió satisfecho, 13,0% poco satisfecho y 1% insatisfecho; llegando a la conclusión de que existe relación significativa entre la calidad de atención de Enfermería y la satisfacción del usuario adulto en el servicio de Emergencia.

1.1.3. A nivel local.

En Huánuco, 2018, Lozano, Palomino y Verde[29] realizaron el estudio titulado: “Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018 con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado humanizado que

brinda el profesional de enfermería y la satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano; la investigación fue de tipo analítica, prospectiva, de corte transversal; la muestra fue de 60 pacientes utilizando un cuestionario de calidad del cuidado humanizado brindado por la enfermera(o) y un cuestionario de satisfacción percibida por el paciente hospitalizado; los resultados que encontraron fueron que la percepción de la calidad del cuidado humanizado de Enfermería fue de 61,7% de pacientes en el nivel de buena calidad y 38,3% en el nivel regular; en cuanto a la satisfacción percibida, 76,7% estuvieron satisfechos y 23,3% se mostraron insatisfechos con el cuidado de Enfermería. Al analizar la relación entre dichas variables, se identificó que la calidad de cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por los pacientes; también con la dimensión accesibilidad, la explicación – facilitación, el confort ($p = 0,034$); anticipación ($p = 0,006$); la relación de confianza y la monitorización – seguimiento; concluyendo finalmente que la calidad del cuidado humanizado que brinda el profesional de Enfermería se relaciona con la satisfacción percibida por el paciente en estudio.

En Huánuco, 2016, Cuenca[20] presentó la tesis titulada: “Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari”; cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos de la institución. El estudio fue de tipo descriptivo simple, observacional,

prospectivo, transversal; la muestra fue de 200 usuarios externos, utilizando una encuesta de calidad de atención en la recolección de los datos. Los resultados que encontró fueron que 46,5% tuvieron de 19 a 35 años de edad, 75,5% fueron del género femenino; 43,5% estuvieron casados(as); 36,5% tuvieron primaria completa; 49,0% fueron amas de casa. Respecto a la calidad de atención, 64,3% tuvo un nivel de satisfacción medio. En la dimensión calidad humana, 87,0% de usuarios tuvieron satisfacción media; en la dimensión calidad técnica, 49,5% presentaron satisfacción alta; en la dimensión calidad del entorno, 75,5% presentó satisfacción media. Concluyendo que la mayoría de pacientes tuvo un nivel de satisfacción media frente a la calidad de atención de salud que se brinda en los consultorios externos de la institución en estudio.

En Huánuco, en el 2015, Iribarren, Miranda y Ramírez[30] presentaron la tesis titulada: “Calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015”; con el objetivo de determinarla relación entre la calidad de cuidado que brinda el personal de Enfermería y la satisfacción del usuario en la unidad de Hemodiálisis; el estudio fue de tipo descriptivo, observacional, correlacional; la muestra estuvo conformada por 30 pacientes que recibieron tratamiento de Hemodiálisis y 12 personas entre profesionales y técnicos de Enfermería, utilizando un cuestionario y una guía de observación en el recojo de la información; los resultados que encontraron fueron que respecto a la calidad del

cuidado de Enfermería, 58,7% brindaron una calidad de atención regular y 41,7% una calidad de atención buena; en la dimensión técnica, 83,3% brindaron una calidad de atención regular; en la dimensión interpersonal 75,0% proporcionaron una calidad de atención regular y en la dimensión amenidades, 91,7% dieron una calidad de atención regular. Respecto a la satisfacción del usuario de hemodiálisis, 53,3% estuvieron satisfechos y 46,7% se mostraron insatisfechos con el cuidado de Enfermería, obteniendo como conclusión que no hubo relación significativa entre estas variables en el ámbito de estudio.

En Huánuco, en el 2015, Barrera[31] realizó la investigación titulada: “Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano”; con el objetivo de determinar la relación entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis. El estudio fue de tipo observacional, prospectivo, transversal analítico con diseño correlacional; la muestra fue de 90 pacientes aplicando una guía de observación en la recolección de los datos. Los resultados que encontraron fueron que el 83,3% de pacientes presentaron satisfacción en relación a los cuidados que reciben del personal de enfermería. El 83,3% observó buena calidad de atención en forma general; en la dimensión técnica de calidad de cuidado el 87,8% observó calidad buena y 12,8 % observó calidad mala. En la dimensión interpersonal de la calidad de cuidado 84,4% observó

calidad buena y el 15,6 % observo calidad mala. En la dimensión entorno o amenidades de la calidad de cuidado el 58,9% observó calidad buena y el 41,1 % observó calidad mala. Concluyendo que hubo dependencia entre la calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción del usuario en estudio.

1.2. Bases Teóricas.

1.2.1. Teoría de calidad de atención de Donabedián.

Según Donabedián[32] la calidad de atención es aquella donde se busca brindar a los usuarios el máximo bienestar después de valorar las ganancias y pérdidas en la atención de salud; señalando que para evaluar de manera adecuada la calidad de atención en salud es imprescindible especificar desde un inicio cuáles son los objetivos que se desea conseguir y los medios necesarios para conseguir dichos objetivos; enfatizando que debe ser considerada como el grado en que los medios más deseables son utilizados para conseguir las mayores posibles en el estado de salud de los usuarios.

En este contexto Donabedián[33] establece que existen tres componentes para analizar la calidad de atención en salud: el componente técnico, que se basa en la aplicación de la ciencia y la tecnología en el manejo del problema de los usuarios para conseguir los máximos beneficios sin incrementar los riesgos en el estado de salud; el componente interpersonal, que se sustenta en la interrelación que se establece entre los usuarios y el personal de salud basada en la aplicación de valores éticos y la satisfacción de las expectativas de los usuarios; y por último, el componente de

confort, donde se considera todos aquellos aspectos del entorno que proporciona una atención más confortable en los servicios de salud.

Esta teoría se relaciona con este estudio pues permite identificar algunos elementos que influyen en la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis de la institución en estudio.

1.2.2. Teoría de las relaciones interpersonales de Peplau.

Según Peplau[34], los cuidados de Enfermería se basan en una relación interpersonal enfermera(o) – paciente, mediante un proceso terapéutico y significativo que funciona en colaboración con otros procesos humanos para conseguir el bienestar de los pacientes.

De acuerdo a este enfoque teórico, las intervenciones en salud se basan en el desarrollo de la competencia de las relaciones interpersonales; donde los profesionales de la salud consiguen sus metas mediante el desarrollo de las destrezas del paciente para enfrentar los problemas y lograr un óptimo estado de salud, a través de la relación interpersonal con el paciente[35].

Esta teoría se relaciona con este estudio porque una óptima interrelación personal de salud – paciente permite mejorar la calidad de atención que se brinda a los usuarios, optimizando su satisfacción con la calidad de atención brindada en los establecimientos de salud

1.3. Bases Conceptuales.

1.3.1. Tuberculosis pulmonar.

Según la OMS[36] la tuberculosis es una enfermedad infecciosa que suele afectar a los pulmones y es causada por la bacteria

Mycobacterium tuberculosis, siendo su característica principal que se transmite de una persona a otra mediante gotículas producida en el aparato respiratorio de pacientes con enfermedad pulmonar activa.

Asimismo, el MINSA[37] define la tuberculosis como una enfermedad infectocontagiosa producida por el Mycobacterium Tuberculosis, conocido comúnmente como bacilo de Koch, que tiende a localizarse principalmente en los pulmones de las personas, aunque también puede afectar otros órganos del ser humano.

Dávila y Mori[38] mencionan que la tuberculosis pulmonar es una enfermedad infectocontagiosa que se produce cuando una persona entra en contacto con el bacilo de Koch, localizándose en los pulmones, que se transmite por vía respiratoria cuando la persona enferma tose o estornuda, y las gotículas son aspiradas por otra persona que está en contacto frecuente con el paciente infectado.

De acuerdo a lo que señala Jara[39], la principal vía de transmisión de la tuberculosis pulmonar es la inhalación de partículas aéreas, conocidas como gotitas de Flügge, que contienen al Mycobacterium Tuberculosis; y se dispersan al medio ambiente a través de la tos, el estornudo u otras maniobras respiratorias forzosas, cuyo esputo contiene un número significativo de bacterias, consideradas suficientes para favorecer el contagio.

Villena[40] manifiesta que la tuberculosis pulmonar es una patología que se caracteriza porque las personas enfermas pueden no tener síntomas, incluso en fases moderadas y graves de la enfermedad, sin embargo expresan no sentirse bien; pues las

manifestaciones clínicas de esta patología se desarrollan en forma gradual, como la presencia anorexia, fiebre nocturna, fatiga y pérdida de peso por varias semanas; o en su defecto, pueden presentarse síntomas más específicos; como la presencia de todos caracterizada por ser mínimamente productiva de esputo amarillo o verde al inicio, y volviéndose más productiva a medida que la enfermedad progresa.

1.3.2. Diagnóstico y tratamiento de tuberculosis pulmonar.

Según Crispín, y Roque[41] los exámenes auxiliares que se realizan para el diagnóstico de la tuberculosis pulmonar son la prueba de tuberculina, radiografía de tórax, examen de esputo o baciloscopías, y cultivo de esputo; que permiten diagnosticar oportunamente los casos de tuberculosis pulmonar en sintomáticos respiratorios y poder iniciar el tratamiento respectivo.

Al respecto, Domínguez y Gonzales[42] señalan que el tratamiento para la tuberculosis pulmonar con una combinación de antibióticos es bastante eficaz pues si el paciente sigue en forma estricta el tratamiento va a conseguir curarse; sin embargo, también es posible que una persona que presentó diagnóstico de tuberculosis pulmonar y que recibió el tratamiento adecuado de manera completa, puede volver a desarrollar tuberculosis pulmonar; ello se debe que la bacteria se hizo resistente al tratamiento administrado y el médico deberá buscar otra manera eficaz de tratar su enfermedad.

Por ello, Montalvo[43] enfatiza que toda persona diagnosticada con tuberculosis pulmonar debe recibir atención integral en un establecimiento de salud durante el periodo de tratamiento que

incluye la atención médica, atención de Enfermería, asistencia social, salud reproductiva, psicología evaluación nutricional y exámenes auxiliares; y en el marco del protocolo del tratamiento terapéutico, se establece que todo paciente debe recibir orientación, consejería y firmar el consentimiento informado antes del iniciar el tratamiento según normativa vigente.

Al respecto, Dávila y Mori[38] señalan que la administración de tratamiento debe ser directamente supervisado en boca; y los medicamentos deben ser proporcionados todos los días de lunes a sábado (incluidos feriados), una hora antes o después de ingerir alimentos; estableciendo que en días feriados, las instituciones prestadoras de salud deben implementar estrategias institucionales para cumplir con la administración del tratamiento oportunamente y bajo la supervisión permanente del profesional de Enfermería.

Enarson[44] manifiesta que el tratamiento farmacológico se ha constituido en intervención sanitaria más eficaz en el control de la tuberculosis y la dosis de tratamiento en los pacientes con tuberculosis pulmonar se realiza en un esquema de tratamiento que tiene 6 meses de duración clasificada en dos fases.

En esta perspectiva, también establece que la primera fase del tratamiento para la tuberculosis pulmonar dura 2 meses; señalando que los medicamentos que se administran en esta fase son la Isoniacida, Rifampicina, Etambutol y Pirazinamida en un total de 50 dosis diarias de lunes a sábado; y la segunda fase del tratamiento dura 4 meses, y los medicamentos que se administran en esta fase

son la Isoniacida y Rifampicina en un total de 54 dosis administradas tres veces por semana; hasta conseguir la recuperación total del paciente[44].

1.3.3. Calidad de atención en salud.

Según la OMS citado por Suñol[45] la calidad de atención constituye aquel tipo de atención que se consigue al identificar las necesidades de salud de las personas en la prevención, tratamiento o mantenimiento del estado de salud a nivel individual o comunitario haciendo uso de los recursos disponibles para conseguir la óptima satisfacción de los usuarios.

Por su parte Mompart[46] establece que la calidad es el grado de obtención de una determinada característica, donde se definen los puntos de intervención como “bueno” y “malo”, siendo el intermedio el promedio o normal.

Y finalmente Porra[47] considera que la calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica para lograr el máximo beneficios en el estado de salud y que repercutan de manera favorable en la satisfacción del paciente.

1.3.4. Calidad de atención de Enfermeria.

Según Maerriner[48] la calidad de atención de Enfermería es el conjunto de actividades que realizan las enfermeras para proporcionar cuidados de calidad a los usuarios en el tratamiento, curación, mantenimiento y restablecimiento de su salud.

Leininger[49] establece que la calidad de atención de Enfermería son el conjunto de actividades asistenciales que se brindan a las

personas con necesidades de salud buscando aliviar sus condiciones de vida y mejorar su estado de salud en el contexto biopsicosocial.

Sánchez, Martínez y Galicia[50] señalan que la calidad de la atención en Enfermería constituye un aspecto necesario para mejorar la percepción de los pacientes con los cuidados proporcionados en las instituciones prestadoras de salud

Según SERVQUAL citado por Chilquillo[51] señala la calidad representa la valoración subjetiva que realizan los usuarios sobre los cuidados y atención de Enfermería para poder satisfacer sus expectativas y necesidades en el cuidado de su salud.

Por ende, Pongo[52] manifiesta que la calidad en la atención en Enfermería consiste en asegurar que cada usuario reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos adecuados para conseguir mejores resultados con el menor efecto iatrogénico y la máxima satisfacción de los pacientes con la atención brindada en los servicios de salud.

1.3.5. Dimensiones de la calidad de atención de Enfermería.

1.3.5.1. Relaciones interpersonales.

Según Cochachi e Inga[53] la dimensión de las relaciones interpersonales hace referencia a la interacción que se produce entre el paciente y el profesional de Enfermería que brinda la atención asistencial, que incluye una actitud de atención e interés por servir al paciente, que se enmarca y sustenta en una relación de respeto, cortesía, empatía y cordialidad mutua.

Por su parte Peplau[34] señala que esta dimensión se refiere a la interacción social que se produce entre el usuario y el profesional

de Enfermería que involucra una actitud de atención e interés por servir al usuario interno y externo, que debe estar enmarcado en relación de respeto mutuo y cordialidad.

1.3.5.2. Técnica Científica.

De acuerdo a lo que señalan Cochachi e Inga[53] esta dimensión se basa en la aplicación de la ciencia y la tecnología en la atención que brindan los profesionales de Enfermería en los aspectos relacionados a los servicios de salud para conseguir los mayores beneficios para la salud del paciente con un mínimo de riesgos y complicaciones; permitiendo que los enfermeros y enfermeras tengan los conocimientos adecuados para brindar los cuidados, en forma oportuna, continua y libre de riesgo de acuerdo a las necesidades de los pacientes.

1.3.5.3. Entorno Físico.

Según Borre[54] la calidad de atención en esta dimensión involucra las características inherentes al lugar donde se proporciona la atención de Enfermería que incluye las condiciones físicas de confort, limpieza, iluminación y ventilación necesarias para que el paciente se sienta cómodo y tenga privacidad durante la atención en la institución de salud.

Asimismo, Montiel[55] refiere que el entorno físico se relaciona con las condiciones físicas del ambiente donde el profesional de Enfermería proporciona la atención respectiva a los usuarios siendo sus principales indicadores la limpieza, privacidad, orden,

iluminación, ventilación, mobiliario y estado del consultorio o servicio donde se brinda la atención a los pacientes[5].

1.3.6. Atención de Enfermeria en el consultorio del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis.

En el consultorio del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis según refiere Cahuana y Carlos[10] señala que la atención que brinda el profesional de Enfermeria está encaminada a brindar una atención general e individualizada de las personas diagnosticadas con tuberculosis pulmonar, incluyendo su familia y la comunidad; enfatizando la realización de actividades de educación, control del tratamiento y seguimiento de los pacientes diagnosticados con esta patología y sus contactos con el objetivo fundamental de disminuir los casos de morbimortalidad por tuberculosis pulmonar.

Al respecto Chirinos[13] manifiesta que las actividades que realiza el Profesional de Enfermería en los consultorios de la estrategia sanitario nacional de prevención y control de tuberculosis pulmonar son las siguientes: captación de sintomáticos respiratorios en todos los servicios y consultorios del establecimiento de salud independientemente del motivo de consulta; considerando también el desarrollo de las actividades extramurales para su evaluación y diagnóstico respectivo.

En los pacientes diagnosticados con Tuberculosis Pulmonar Jara[39] señala que la entrevista de Enfermería se debe realizar al inicio, cambio de fase y término de tratamiento; debiendo ser registrado en el formato de atención respectivo y en la tarjeta de

tratamiento poniendo su firma y sello como personal asistencial responsable de la atención.

Al respecto Pajuelo[19] menciona que en la atención de Enfermería en los consultorios del programa de prevención y control de tuberculosis pulmonar es fundamental educar a los pacientes y su familia respecto a esta patología; valorar los factores de riesgo para la presencia de tuberculosis buscando planificar intervenciones que permitan detectar oportunamente las reacciones adversas a los medicamentos; identificar conductas de riesgo; brindar orientación nutricional, inscribirlos en el libro de registros y seguimiento de pacientes; llenar la tarjeta de control de asistencia y administración de medicamentos, realizar el censo de contactos, verificar la firma del consentimiento informado.

En la segunda entrevista, Domínguez y Gonzales[42] mencionan que se debe controlar la evolución de la persona con tuberculosis pulmonar, reforzando la importancia del cumplimiento del tratamiento, y aclarar posibles dudas al respecto, coordinando sobre el segundo control de contactos y orientando sobre las reacciones adversas del fármaco antituberculoso, y también se debe coordinar la consulta médica de evaluación del paciente.

En la tercera entrevista Ramos y Canaza[18] manifiestan que el profesional de Enfermería debe verificar el cumplimiento del tratamiento, así como también coordinar y verificar la consulta médica de alta, realizando el tercer control de contactos y registrar el egreso en el libro de seguimiento y registro de pacientes.

Respecto a las actividades de prevención, Enarson[44] enfatiza que el profesional de Enfermería debe educar al paciente con tuberculosis sobre la importancia del uso de la mascarilla durante el periodo de contagio; y también la trascendencia de cubrirse la boca y nariz al toser o estornudar; y de orientar a los familiares sobre la importancia del uso de las medidas de bioseguridad en el hogar.

También debe realizar el censo de contactos, verificando que todos los censados pasen por consulta médica para detectar las manifestaciones clínicas de infección o enfermedad mediante la realización de los exámenes pertinentes; el registro en el libro de control de contactos y administrar el tratamiento con terapia preventiva de Isoniacida[44].

En este contexto, Dos Santos[56] señala que es pertinente establecer que la enfermera se debe asegurar que la persona con tuberculosis pulmonar consuma sus medicamentos en una sola toma diaria, tener un ambiente con luz y ventilación natural, contar con un libro de seguimiento de pacientes, capacitar al personal de salud sobre la atención supervisada de medicamentos, y verificar la dosis a administrar según peso del paciente.

En esta perspectiva también se establecer que, al administrar el tratamiento, el profesional de Enfermería debe verificar que sea el medicamento correcto según el esquema de tratamiento correspondiente, que incluye verificar la dosis de tratamiento, que no se debe fraccionar esta dosis, supervisar la ingesta de medicamentos, entregar los medicamentos en sus respectivas cubiertas, verificar la

aparición de reacciones adversas y de manera primordial que no se debe entregar los medicamentos para ser tomados en casa[56].

1.3.7. Satisfacción del usuario.

Según Corbella y Saturno[57], la satisfacción del usuario es definida como la medida en que el estado de salud y la atención sanitaria brindada cumplen las expectativas de los usuarios internos y externos de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Al respecto Kotler[58] establece que la satisfacción del usuario se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido en relación al servicio de salud brindado con sus expectativas y necesidades evidenciados en el tratamiento, curación y rehabilitación de su proceso patológico.

En esta misma línea Castro, Moreno y Paredes[59] señalan que la satisfacción del usuario representa un proceso complejo de actividades donde una persona que tiene una determinada patología se muestra conforme con el cuidado brindado por el profesional de enfermería según las necesidades que requiere, necesita y demanda en el tiempo y momento oportuno.

Spence[60] argumenta que la satisfacción del paciente constituye un indicador de la calidad de atención y cuidados brindados por el personal asistencial en los establecimientos de salud.

Ware y Snyder[61] consideran que la satisfacción del paciente se manifiesta en la disponibilidad de los recursos, la continuidad de los cuidados, las competencias profesionales y un ambiente idóneo para brindar los cuidados para la mejora del estado de salud.

Morales[62] considera que la satisfacción del paciente representa el nivel de complacencia de los pacientes con los servicios de salud, con las personas que brindan los cuidados y con los resultados de la atención, enfatizando que la satisfacción del paciente es uno de los pilares en los que se basan los sistemas sanitarios para evaluar la prestación de servicios de salud en sus diversos niveles de atención.

1.3.8. Elementos de la satisfacción del usuario.

Según referencias citadas por Molina[63], los elementos que se relacionan con la satisfacción del paciente son la disponibilidad de los servicios de salud, que constituyen el grado en que el servicio de salud y los cuidados de Enfermería se encuentran disponibles cuando los pacientes lo necesiten; la accesibilidad de los servicios de salud, que representa el nivel en que los pacientes espera que le brinden los cuidados; la cortesía, donde se consideran los aspectos relacionados con la actitud amable, empática y el respeto con que el profesional de enfermería brinda la atención al paciente.

También se considera a la confianza, que se relaciona con la habilidad del profesional de enfermería de brindar una atención precisa y confiable a cada uno de los pacientes a su cargo; la competencia en el desempeño del profesional de Enfermería, que incluyen los conocimientos y habilidades de los profesionales de Enfermería para brindar una buena atención a los pacientes; y por último, la comunicación enfermera(o) – paciente; que es el nivel en que los profesionales de Enfermería se comunican con los pacientes a través de un lenguaje claro sencillo y de fácil comprensión[63].

1.4. Definición de términos operacionales.

a) **Calidad de atención:** Constituye el conjunto de cuidados e intervenciones terapéuticas con alto grado de excelencia profesional y condiciones mínimas de riesgo que brinda la enfermera a los usuarios del consultorio de la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis del Centro de Salud Potracancha. En el presente estudio fue dividido operacionalmente en 3 dimensiones: relaciones interpersonales, técnica científica y entorno físico; que fue evaluado mediante la escala de calidad de atención; y que fue medida atención buena, regular y deficiente según se consideró pertinente.

b) **Satisfacción del usuario:** Constituye el grado o nivel de conformidad que experimentan los usuarios con la atención brindada por la enfermera del consultorio de la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis Centro de Salud Potracancha. En el presente estudio fue dividido operacionalmente en una única dimensión, siendo evaluado con el Cuestionario de Satisfacción del Usuario; y fue medido como satisfecho(a) e insatisfecho(a) según se consideró pertinente.

1.5. Formulación del problema.

1.5.1. Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019?

1.5.2. Problemas específicos.

1. ¿Cuáles son las características generales de los usuarios en estudio?
2. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios en estudio?
3. ¿Cuál es la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnico científica y la satisfacción de los usuarios en estudio?
4. ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios en estudio?

1.6. Objetivos.

Los objetivos que se formularon en esta investigación fueron los siguientes:

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

1.6.2. Objetivos específicos.

1. Describir las características generales de los usuarios en estudio.
2. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios en estudio.

3. Analizar la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnico científica y la satisfacción de los usuarios en estudio.
4. Establecer la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios en estudio.

1.7. Hipótesis.

En este estudio se formularon las siguientes hipótesis de investigación:

1.7.1. Hipótesis General.

Hi: La calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Ho: La calidad de atención que brinda la enfermera no se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

1.7.2. Hipótesis Específicas.

Hi_1: La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.

Ho_1: La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.

Hi_2: La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.

Ho_2: La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.

Hi_3: La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.

Ho_3: La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.

1.8. Variables.

1.8.1. Variable Independiente.

Calidad de atención que brinda la enfermera.

1.8.2. Variable Dependiente.

Satisfacción del usuario

1.8.3. Variables de caracterización.

- **Características demográficas:**
  - Grupo etáreo.
  - Género
  - Lugar de procedencia.
- **Características sociales:**
  - Estado civil.
  - Grado de instrucción,

- Ocupación.
- Convivencia familiar.

- **Datos informativos:**
  - Tenencia de seguro de salud.
  - Tipo de usuario.
  - Tipo de tratamiento.

1.9. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIÓN	TIPO DE VARIABLE	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE				
Calidad de atención	Nivel de calidad de atención	Categórica	**BUENA** 38 – 56 puntos **REGULAR** 19 – 37 puntos **DEFICIENTE** 0 – 18 puntos	Ordinal Politómica
	Relaciones interpersonales	Categórica	**BUENA** 14 – 20 puntos **REGULAR** 7 – 13 puntos **DEFICIENTE** 0 – 6 puntos	Ordinal Politómica
	Técnica Científica	Categórica	**BUENA** 17 – 24 puntos **REGULAR** 9 – 16 puntos **DEFICIENTE** 0 – 8 puntos	Ordinal Politómica
	Entorno Físico	Categórica	**BUENA** 9 – 12 puntos **REGULAR** 5 – 8 puntos **DEFICIENTE** 0 – 4 puntos	Ordinal Politómica

VARIABLE DEPENDIENTE				
Satisfacción del usuario	Satisfacción percibida	Categórica	**SATISFECHO** 7 – 12 puntos **INSATISFECHO** 0 – 6 puntos	Nominal Dicotómica
VARIABLES DE CARACTERIZACIÓN				
Características demográficas	Edad	Numérica	En años	De razón
	Género	Categórica	Masculino Femenino	Nominal Dicotómica
	Lugar de procedencia	Categórica	Urbano Rural Urbano Marginal	Nominal Politómica
Características sociales	Estado civil	Categórica	Soltero (a) Casado (a) Conviviente Separado(a) Viudo(a)	Nominal Politómica
	Grado de instrucción	Categórica	Sin estudios Primaria. Secundaria. Superior	Ordinal Politómica
	Ocupación	Categórica	Ama de casa Estudiante Trabajo independiente Trabajo dependiente Jubilado(a)	Nominal Politómica
	Convivencia Familiar	Categórica	Si No	Nominal Dicotómica

Datos informativos	Tenencia de seguro de salud	Categórica	Si No	Nominal Dicotómica
	Tipo de usuario	Categórica	Sintomático respiratorio Paciente diagnosticado	Nominal Politómica
	Tipo de tratamiento	Numérica	Tratamiento preventivo Esquema I Esquema II	Nominal Politómica

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO.

2.1. Ámbito de estudio

Esta investigación se realizó en los instalaciones del Centro de Salud de Potracancha, ubicado geográficamente en el Jr. San Diego S/N, de distrito de Pillco Marca, provincia y departamento de Huánuco; que es un establecimiento de salud de categoría I – 3; que cuenta con consultorios y servicios donde laboran diversos profesionales de la salud como médicos cirujanos, profesionales de Enfermería, técnicos enfermeros, obstetras, odontólogos, laboratoristas, etc., que brindan atención a la población usuario de acuerdo a sus necesidades de salud en la prevención, control y tratamiento de su enfermedad.

. El Centro de Salud de Potracancha cuenta con un consultorio de Prevención y Control de Tuberculosis donde laboran una Licenciada en Enfermería quien brindan atención integral de prevención, control y tratamiento de la tuberculosis a los sintomáticos respiratorios y pacientes diagnosticados con tuberculosis pulmonar.

Esta investigación se realizó durante el mes de noviembre del año 2019.

2.2. Población

La población estuvo conformada por 19 pacientes con diagnóstico positivo y 53 usuarios que asistieron a la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha para análisis de BK en esputo durante el mes de

noviembre del año 2019, según datos obtenidos del registro mensual de atenciones de este consultorio estratégico.

a) **Criterios de inclusión:** Se incluyeron en el estudio de investigación a los usuarios que:

- Acudieron al consultorio de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha.
- Residieron en el distrito de Pillcomarca.
- Fueron mayores de edad.
- Aceptaron participar del estudio de investigación.
- Firmaron el consentimiento informado.

b) **Criterios de exclusión:** Se excluyeron del estudio a los usuarios que:

- Fueron provenientes de otros lugares.
- Fueron multidrogoresistentes.
- Fueron menores de edad.
- Fueron quechua hablantes.
- No aceptaron participar de la investigación.

2.3. Muestra.

a) **Unidad de análisis:** Usuario de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha.

b) **Unidad de muestreo:** La unidad de muestreo fue igual que la unidad de análisis.

c) **Marco muestral:** Registro de usuarios de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha.

d) **Muestra:** Por ser una población accesible se consideró como muestra de estudio a los 72 pacientes que acudieron al consultorio de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis durante el mes de noviembre del año 2019.

e) **Ubicación en el espacio.** La investigación se ejecutó en consultorio de prevención y control de tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, ubicado geográficamente en el Jr. San Diego S/N, jurisdicción del distrito de Pillcomarca, provincia y departamento de Huánuco.

f) **Ubicación en el tiempo.** El estudio de investigación se realizó durante el mes de noviembre del año 2019.

2.4. Tipo de investigación

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, porque se fundamentó en la aplicación del método hipotético deductivo, la recolección de datos, la medición cuantitativa de las variables y el uso de la estadística para procesar, analizar y presentar los resultados encontrados en la ejecución del estudio.

Respecto al nivel de la investigación, el estudio se ubicó en el nivel relacional, pues estuvo encaminado a identificar la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción del usuario de la Estrategia Sanitaria Nacional de

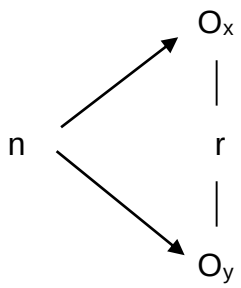
Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha.

En cuanto al tipo de investigación, según la intervención de la investigadora, el estudio fue observacional, pues no se manipularon ninguna de las variables durante la ejecución del estudio; de acuerdo al número de mediciones, fue de tipo transversal, porque las variables fueron medidas en una sola ocasión.

En cuanto a la planificación del estudio; la investigación fue prospectiva porque los datos fueron obtenidos durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos; y por último, según el número de variables de interés, el estudio fue analítico, porque se utilizó un análisis estadístico bivariado para comprobar las hipótesis planteadas y establecer la relación existente entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios participantes de la investigación.

2.5. Diseño de investigación.

El diseño de esta investigación fue de tipo correlacional como se presenta en este esquema:



Donde:

n : Muestra de usuarios de la ESNPyC de Tuberculosis

O_x : Calidad de atención.

O_y **:** Satisfacción del usuario.

r **:** Relación entre variables.

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.6.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en la ejecución de esta investigación fueron la entrevista, encuesta y psicometría que permitió recolectar información sobre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios en la institución de estudio.

2.6.2. Instrumentos

- **Guía de entrevista características sociodemográficas (Anexo 01):** Este instrumento fue de elaboración propia y en esta investigación fue utilizado para identificar las características generales de los usuarios en estudio; se encuentra conformada por 10 preguntas clasificadas en tres dimensiones: características demográficas con 3 preguntas (grupo etáreo, género y lugar de procedencia); características sociales con 4 preguntas (estado civil, religión, grado de instrucción, ocupación y convivencia familiar) y datos informativos con 3 preguntas (tenencia de seguro de salud, condición de usuario y tipo de tratamiento).
- **Escala de calidad de atención (Anexo 02):** Este instrumento fue elaborado por Varillas[16] y en este estudio fue utilizado para medir la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios del consultorio de la estrategia sanitaria nacional de prevención y control de tuberculosis del centro de salud en estudio; e constituida por 28 ítems clasificados en 3 dimensiones: relaciones

interpersonales (10 ítems), técnica científica (12 ítems) y entorno físico (6 ítems).

Este instrumento presentó preguntas con alternativas de respuesta de tipo politómicas (nunca, a veces y siempre), cuya baremación se realizará asignando las siguientes puntuaciones: nunca = 0 puntos, a veces = 1 punto y siempre = 2 puntos; y su valoración se realizó clasificando la calidad de atención en buena regular o deficiente según el puntaje final obtenido en la evaluación de este instrumento de investigación.

Por ello, la medición de la variable calidad de atención que brinda la enfermera se realizará de la siguiente manera: atención deficiente = 0 a 18 puntos; atención regular = 19 a 37 puntos y atención buena = 38 a 56 puntos.

En la dimensión relaciones interpersonales la medición de la variable se estableció de la siguiente manera: atención deficiente = 0 a 6 puntos; atención regular = 7 a 13 puntos y atención buena = 14 a 20 puntos.

En la dimensión técnica científica, la medición se realizó del siguiente modo: atención deficiente = 0 a 8 puntos; atención regular = 9 a 16 puntos y atención buena = 17 a 24 puntos.

Y, por último, en la dimensión entorno físico, la medición de la variable se realizó de la siguiente manera: atención deficiente = 0 a 4 puntos; atención regular = 5 a 8 puntos y atención buena = 9 a 12 puntos.

- **Cuestionario de satisfacción del usuario (Anexo 03):** Este instrumento fue elaborado por Ramos y Canaza[18] siendo utilizado en este estudio para medir la satisfacción de los usuarios participantes con la atención brindada por la enfermera del consultorio de la estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis del centro de salud en estudio; estuvo conformada por 12 preguntas clasificadas una única dimensión: satisfacción del usuario con la atención brindada por la enfermera en el programa de prevención y control de tuberculosis.

  Este instrumento de recolección presentó ítems con opciones de respuesta de tipo dicotómicas (SI/NO) cuya valoración se realizó de la siguiente manera: satisfecho = 1 punto e insatisfecho = 0 puntos.

  La medición de la variable satisfacción del usuario se ejecutó de la siguiente manera: insatisfecho = 0 a 6 puntos; e insatisfecho = 7 a 12 puntos

2.7. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

2.7.1. Validación Cualitativa

a) **Validez mediante el juicio de expertos (Anexo 03).** El contenido de los instrumentos de investigación fue sometido al juicio de expertos para su evaluación y validación respectiva, motivo por el cual se consultaron a los siguientes jueces y expertos: Dra. Nancy Veramendi Villavicencios, Dra. Enit Villar Carbajal, Lic. Roy Pérez Quispe; quienes evaluaron los ítems según criterios de congruencia, amplitud, redacción, claridad, pertinencia y

concordando todos los expertos consultados en que los instrumentos de investigación eran adecuados para la medición de las variables en estudio, brindando algunos aportes metodológicos que fueron plasmados adecuadamente en los instrumentos de recolección de datos.

b) **Validez por aproximación a la población en estudio:** Se realizó una prueba piloto en las instalaciones en las instalaciones de del consultorio del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Perú Corea, considerándose como muestra de análisis a 10 usuarios seleccionados mediante el muestreo no probabilístico intencionado, con características similares a la muestra en estudio para garantizar la representatividad de los resultados de esta prueba previa, y a quienes se les aplicaron los instrumentos de recolección de datos, para evaluar el grado de comprensibilidad de las preguntas planteadas, medir el tiempo promedio de aplicación de los instrumentos de investigación, estimar el presupuesto necesario e identificar todas las limitaciones suscitadas y que fueron solucionadas de manera pertinente en la ejecución del trabajo de campo propiamente dicho.

2.7.2. Validación Cuantitativa.

a) **Validez por consistencia interna (Confiabilidad):** Con los resultados encontrados durante la ejecución de la prueba piloto, se determinó la confiabilidad del instrumento: “Escala de calidad de atención”, mediante la prueba estadística del Alfa de Cronbach, obteniéndose el siguiente valor de confiabilidad:

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,879	28

Este resultado demostró que este instrumento tenía un alto nivel de confiabilidad validando su uso en la recolección de datos.

Posteriormente se determinó la confiabilidad del instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario" con la prueba estadística de KR 20 de Kuder Richardson, hallándose el siguiente valor de confiabilidad:

Estadísticos de fiabilidad

KR 20 Kuder Richardson	N de elementos
0,835	12

Este resultado corroboró que este instrumento tenía un nivel alto de confiabilidad, avalando su uso en la ejecución del trabajo de campo propiamente dicho.

2.8. Procedimientos de recolección de datos.

a) **Autorización.** Se emitió un oficio dirigido al gerente del Centro de Salud Potracancha solicitando la autorización para aplicar los instrumentos de recolección de datos en la muestra de pacientes seleccionados como participantes de la investigación.

b) **Aplicación de instrumentos de investigación. -** En esta etapa se realizaron los siguientes procedimientos:

- Se recogió la autorización emitida por el director del Centro de Salud Potracancha.

- Se coordinó con la enfermera responsable del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis para identificar a los usuarios participantes de la investigación.
- Se recolectaron los materiales necesarios para la aplicación del estudio y se programaron las fechas de recolección de datos.
- Se identificó a los usuarios que acudían en el consultorio de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis, y cordialmente se solicitó su participación en el estudio.
- Se solicitó la firma del consentimiento informado de cada uno de los usuarios en estudio.
- Se aplicaron los instrumentos de investigación en los usuarios en estudio, conllevando un tiempo promedio de aplicación de 2 minutos para el cuestionario de características generales, 6 minutos en la aplicación de la escala de calidad de atención y de 2 minutos para el cuestionario de satisfacción del usuario; haciendo un total de 10 minutos por cada usuario participante del estudio.
- Se le agradeció al usuario por la información proporcionada y se continuó con la recolección de datos hasta completar la totalidad de la muestra en estudio.
- Se dio por concluida la ejecución del estudio, expresando el agradecimiento respectivo a la enfermera responsable de la Estrategia Sanitaria de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha por la colaboración y facilidades brindadas durante la recolección de datos.

2.9. Plan de tabulación y análisis de datos.

a) **Revisión de datos:** Se realizó el control de calidad de cada instrumento aplicado en la recolección de datos verificando que todos fueron rellenados de manera correcta.

b) **Codificación de los datos:** Las respuestas brindadas por cada uno de los usuarios fueron representadas en un sistema de códigos numéricos según criterios establecidos en el marco teórico relacionado a la calidad de atención y satisfacción del usuario de los consultorios del programa y prevención de tuberculosis.

c) **Clasificación de los datos:** Los resultados obtenidos fueron clasificados en variables categóricas nominales u ordinales.

d) **Procesamiento de los datos:** Los resultados fueron procesados manualmente mediante la elaboración de la base de datos del estudio en una hoja de cálculo del programa Excel 2016 que posteriormente fue traslada a una base de datos del programa IBM SSPS 23.0 para Windows, donde se realizó el procesamiento estadístico de los hallazgos obtenidos en el desarrollo de esta investigación.

e) **Tabulación de datos:** Los resultados fueron tabulados en cuadros de frecuencias y porcentajes para el análisis descriptivo y en tablas de contingencia para el análisis inferencial de los resultados del estudio de investigación.

f) **Presentación de datos:** Los resultados fueron presentados en tablas y figuras académicas según criterios establecidos en las Normas Vancouver 2016.

g) **Análisis descriptivo:** Se utilizaron estadísticos descriptivos de frecuencias y porcentajes para describir las características propias de las variables en estudio, porque todas las variables analizadas en el desarrollo de esta investigación fueron de naturaleza categórica o cualitativa.

h) **Análisis inferencial:** Para comprobar las hipótesis planteadas en la planificación del estudio y demostrar la relación entre las variables, se elaboraron tablas de contingencia donde mediante el análisis estadístico bivariado se aplicaron los 5 pasos del ritual de significancia estadística, utilizando como estadístico de contraste para la comprobación de hipótesis la prueba no paramétrica del Chi Cuadrado de Independencia con un margen de error del 5% ($p \leq 0,05$) y un intervalo de confianza del 95,0% como criterio de referencia para aceptar cada una de las hipótesis de investigación formuladas en el presente estudio.

2.10. Aspectos éticos de la investigación.

En el presente estudio se certificó la aplicación de los principios bioéticos que rigen el desarrollo de la investigación en las ciencias de la salud; por ello antes de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se solicitó la firma del consentimiento informado, donde dejaron evidencia de su aceptación voluntaria para participar del estudio sin ningún tipo de coacción; resaltándose la condición de anonimato de la información recolectada que fue manejada de manera confidencial con fines exclusivos de investigación; y que se brindó un trato justo a todos los usuarios participantes de la investigación; y

finalmente se resalta que esta investigación es de beneficio para todos los usuarios pues la información recolectada puede ser utilizada como punto de partida para la implementación de estrategias encaminadas a mejorar la calidad de atención en el consultorio del programa de prevención y control de tuberculosis de la institución en estudio.

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos.

3.1.1. Características generales de los usuarios en estudio.

Tabla 1. Grupo etáreo de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Grupo Etáreo	Frecuencia	%
Joven	45	62.5
Adulto	22	30.5
Adulto Mayor	05	7.0
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

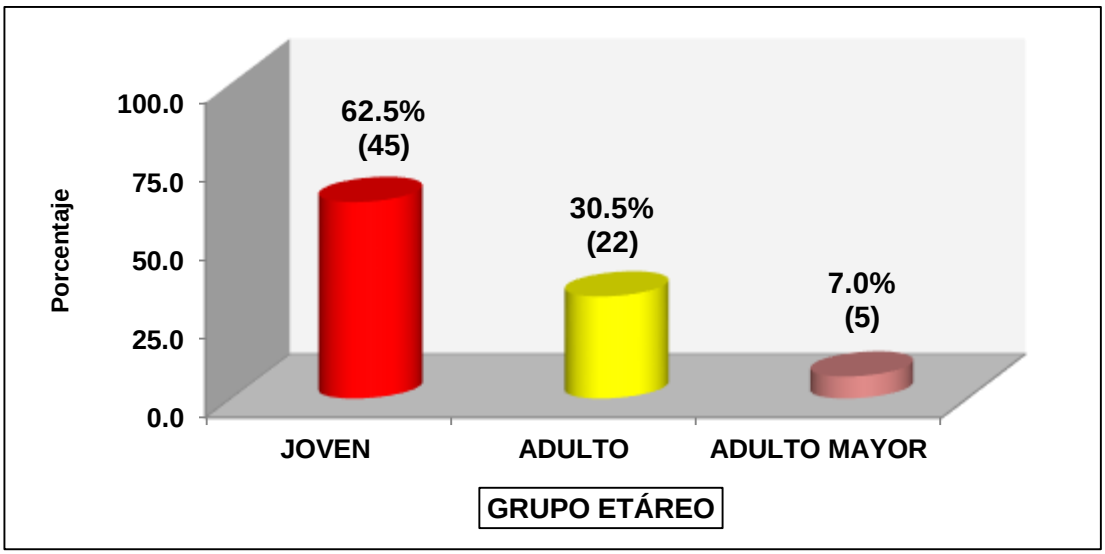


Figura 1. Grupo etáreo de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Respecto al grupo etáreo de los usuarios en estudio, se identificó que 62.5% (45) de usuarios fueron jóvenes, cuyas edades fluctuaron entre los 18 y 29 años de edad; seguido de 30.5% (22) fueron adultos(as) con edades comprendidas entre los 30 y 60 años de edad; y por último, 7.0% (5) fueron adultos mayores, pues tuvieron más de 60 años de edad.

Tabla 2. Género de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Género	Frecuencia	%
Masculino	32	44.4
Femenino	40	55.6
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

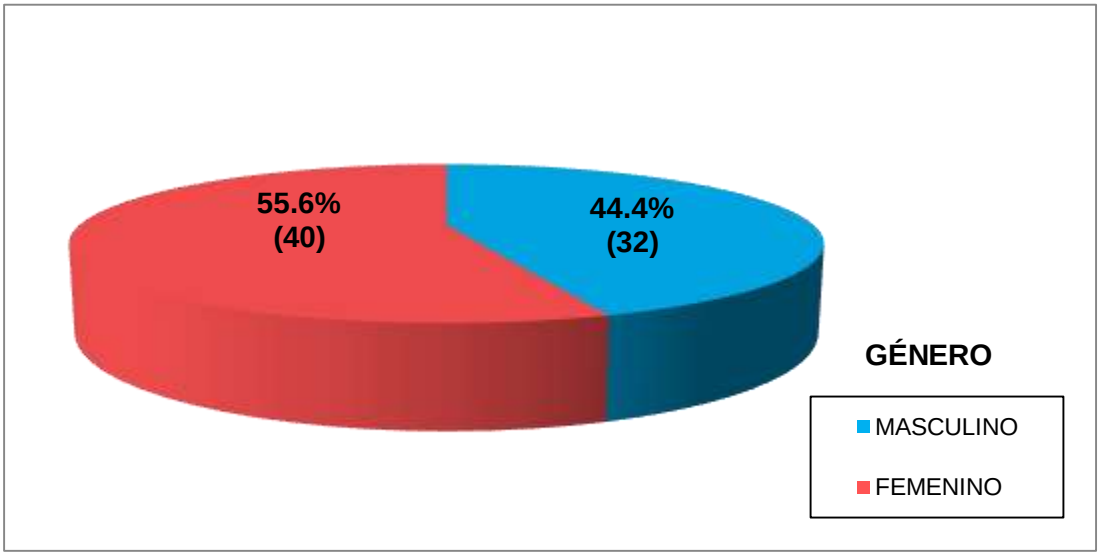


Figura 2. Género de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En relación al género de los usuarios participantes del estudio se encontró predominaron los usuarios del género femenino con 55.6% (40) y en menor proporción, 44.4% (32) pertenecieron al género masculino.

Tabla 3. Lugar de procedencia de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Lugar de Procedencia	Frecuencia	%
Urbana	30	41.7
Rural	19	26.4
Urbano Marginal	23	31.9
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

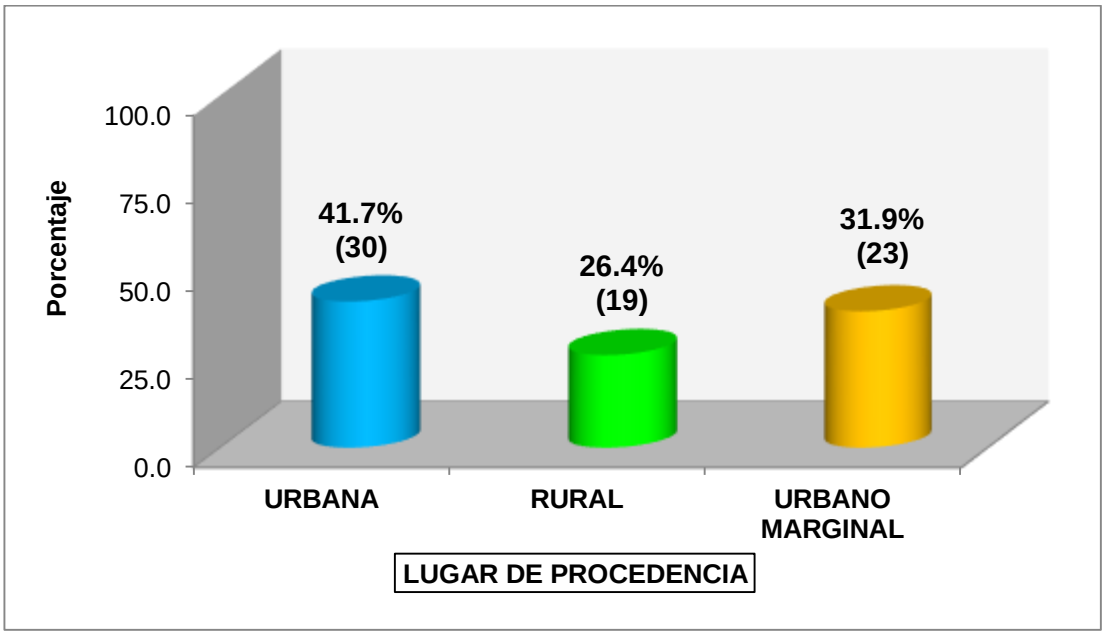


Figura 3. Lugar de procedencia de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En referencia al lugar de procedencia de las madres en estudio, se encontró que.41.7% (30) procedieron de zonas urbanas; 31.9% (23) señalaron que procedieron de zonas urbano marginales; y en menor proporción, 26.4% (19) manifestaron que procedían de zonas rurales del distrito de Pillco Marca.

Tabla 4. Estado civil de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Estado civil	Frecuencia	%
Soltero(a)	24	33.3
Casado(a)	16	22.2
Conviviente	30	41.7
Separado(a)	02	2.8
Total	72	100,0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

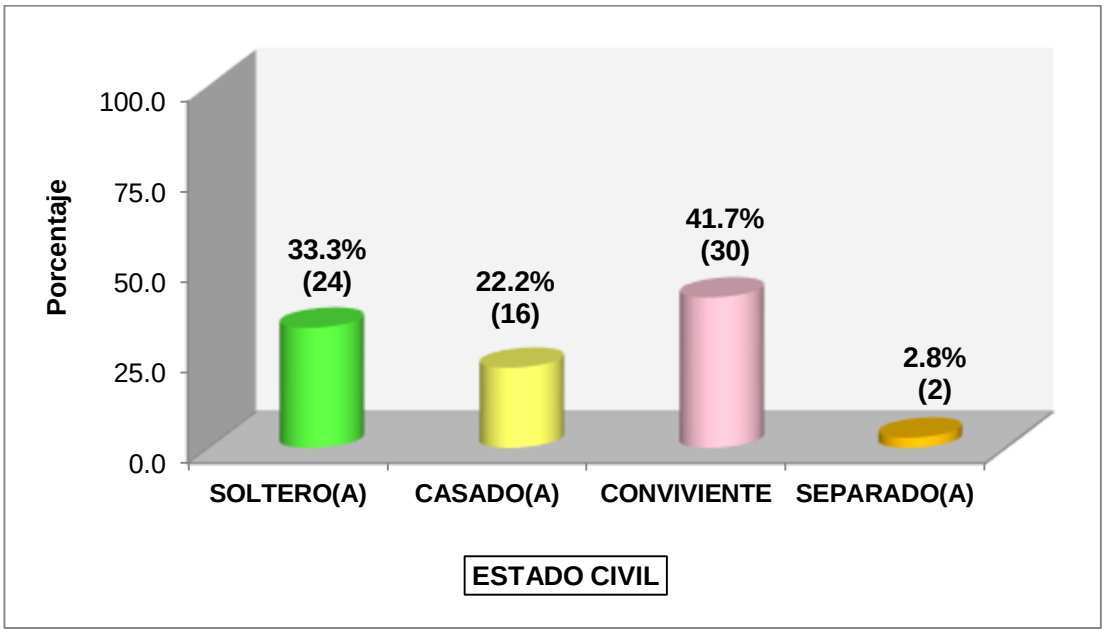


Figura 4. Estado civil de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En cuanto al estado civil de los usuarios en estudio, se identificó que 41.7% (30) fueron convivientes; 33.3% (24) se encuentran solteros(as); 22.2% (16) refirieron estar solteros(as); y en menor frecuencia, 2.8% (2) manifestaron haberse separados(as) de sus parejas.

Tabla 5. Grado de instrucción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Grado de instrucción	Frecuencia	%
Primaria	14	19.4
Secundaria	30	41.7
Superior	28	38.9
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

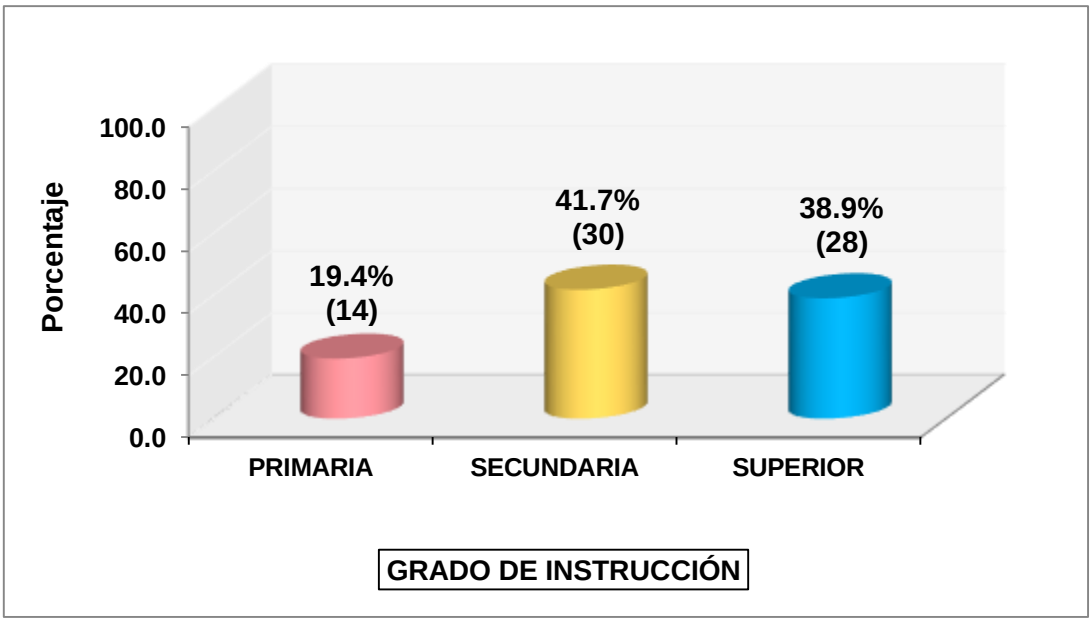


Figura 5. Grado de instrucción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En relación al grado de instrucción de los usuarios en estudio se halló que predominaron los usuarios que alcanzaron el nivel secundario en un 41.7% (30); seguido de 38.9% (28) que tuvieron estudios superiores; y finalmente, en menor distribución porcentual, 19.4% (14) estudiaron hasta el nivel primario.

Tabla 6. Ocupación de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Ocupación	Frecuencia	%
Ama de casa	14	19.4
Estudiante	23	31.9
Trabajo dependiente	10	13.9
Trabajo independiente	25	34.8
Total	72	100,0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

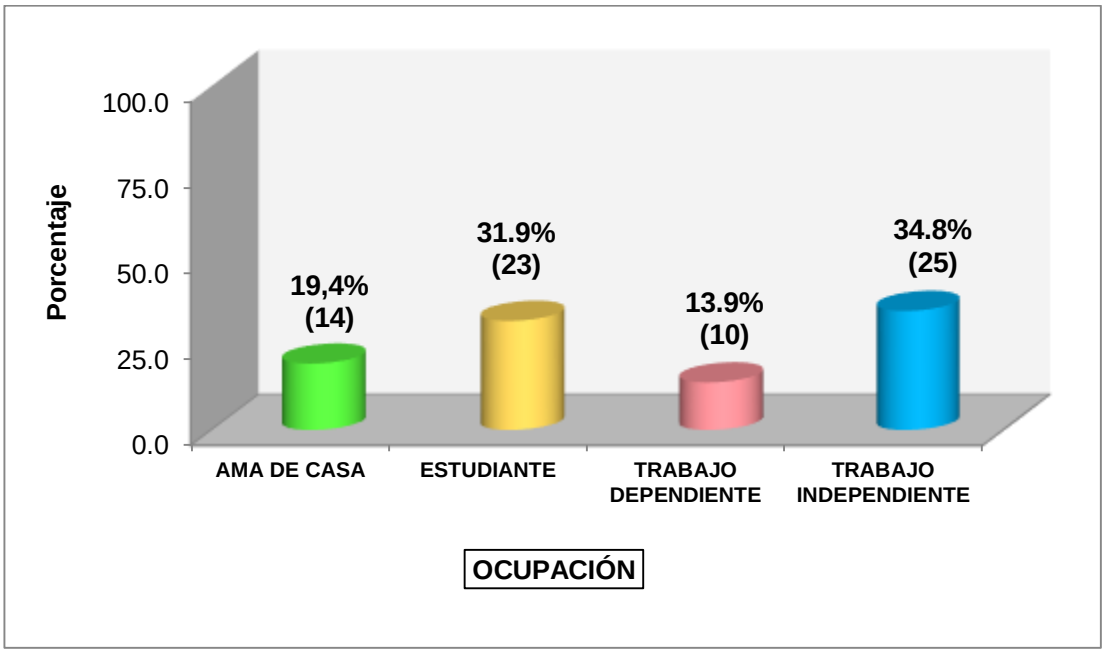


Tabla 6. Ocupación de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Respecto a la ocupación de los usuarios en estudio, se evidenció que la mayoría de usuarios entrevistados tuvieron un trabajo independiente con 34.8% (25); seguido de un porcentaje significativo de 31.9% (23) que fueron estudiantes; 19.4% (14) manifestaron ser amas de casa y finalmente 13.9% (10) señalaron que tienen un trabajo dependiente.

Tabla 7. Convivencia familiar en los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Convivencia Familiar	Frecuencia	%
Si	66	91.7
No	06	8.3
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

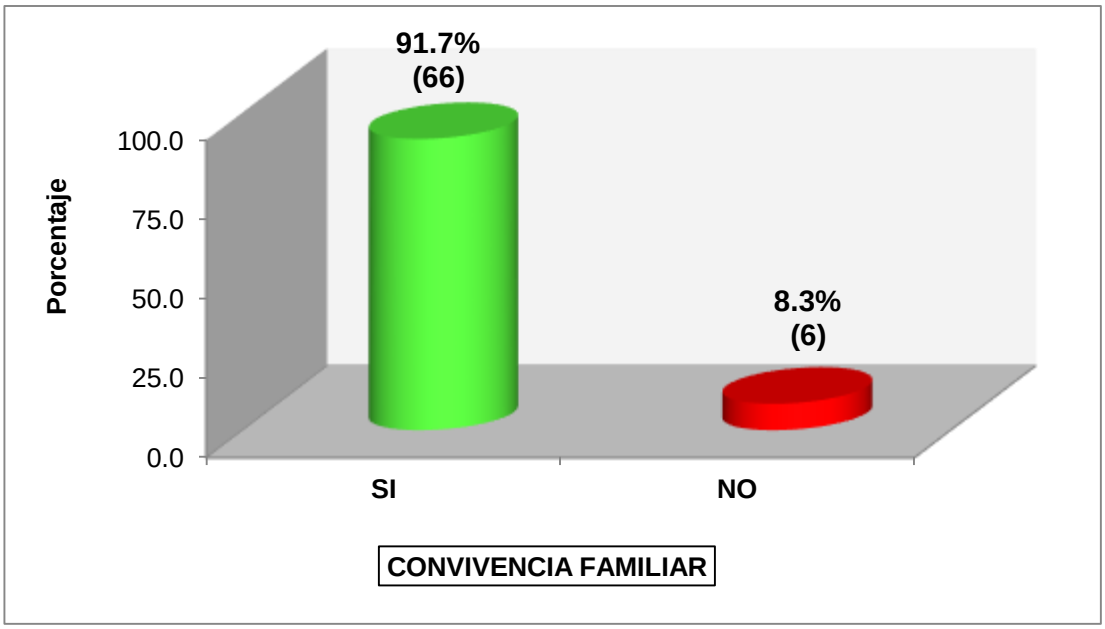


Figura 7. Convivencia familiar en los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En relación a la convivencia familiar en los usuarios en estudio, se encontró que un porcentaje mayoritario del 91.7% (66) manifestaron que viven con sus familiares; y en menor proporción, 8.3% (6) refirieron que actualmente no viven con sus familiares.

Tabla 8. Tenencia de seguro en los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Tenencia de seguro	Frecuencia	%
Si	63	87.5
No	09	12.5
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

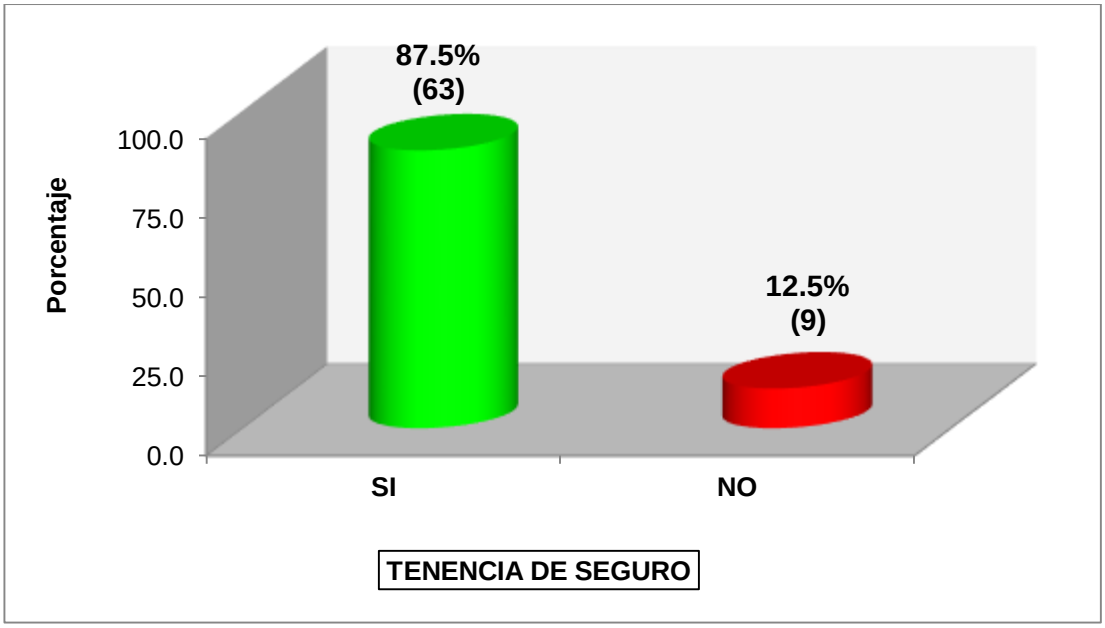


Figura 8. Tenencia de seguro en los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En cuanto a la tenencia de seguro en los usuarios participantes de la investigación se evidenció que un alto porcentaje de usuarios representado en 87.5% (63) manifestaron que cuentan con el seguro integral de salud; y en menor distribución porcentual, 12.5% (9) refirieron que no cuenta con ningún tipo de seguro de salud.

Tabla 9. Tipo de usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Tipo de usuarios	Frecuencia	%
Sintomáticos Respiratorios	53	73.6
Pacientes diagnosticados	19	26.4
Total	72	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

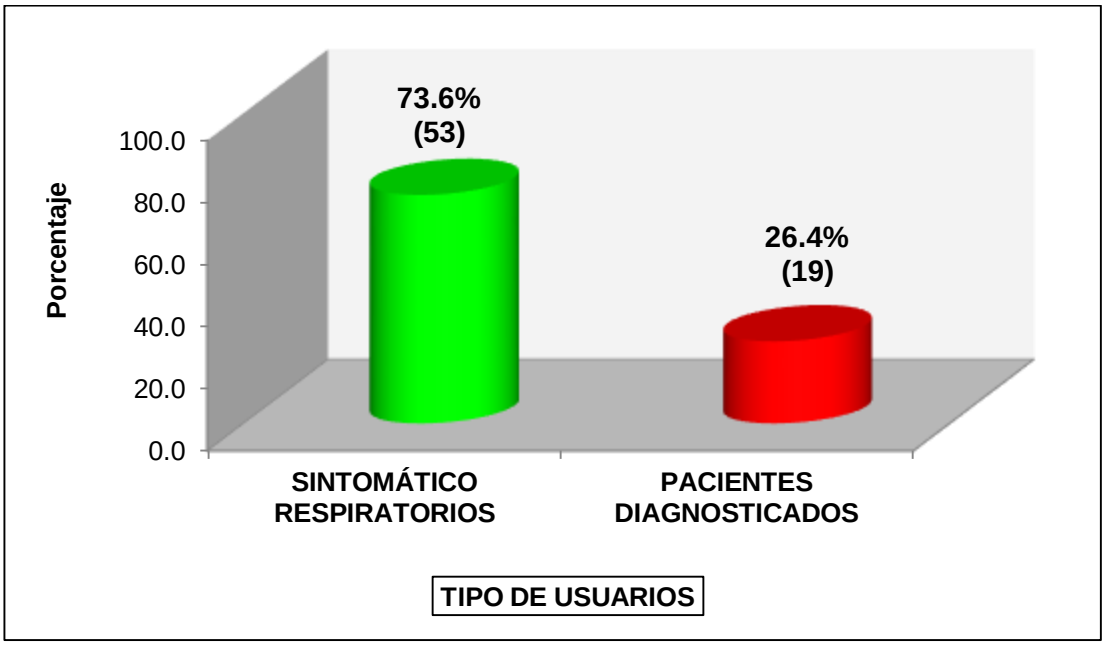


Figura 9. Tipo de usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Respecto al tipo de usuarios del consultorio del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis de la institución en estudio se identificó que 73.6% (53) fueron sintomáticos respiratorios y 26.4% (19) fueron pacientes diagnosticados.

Tabla 10. Tipo de tratamiento de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Tipo de tratamiento	Frecuencia	%
Tratamiento con Esquema I	11	57.9
Tratamiento con Esquema II	08	42.1
Total	19	100.0

Fuente: Guía de entrevista de características generales (Anexo 01).

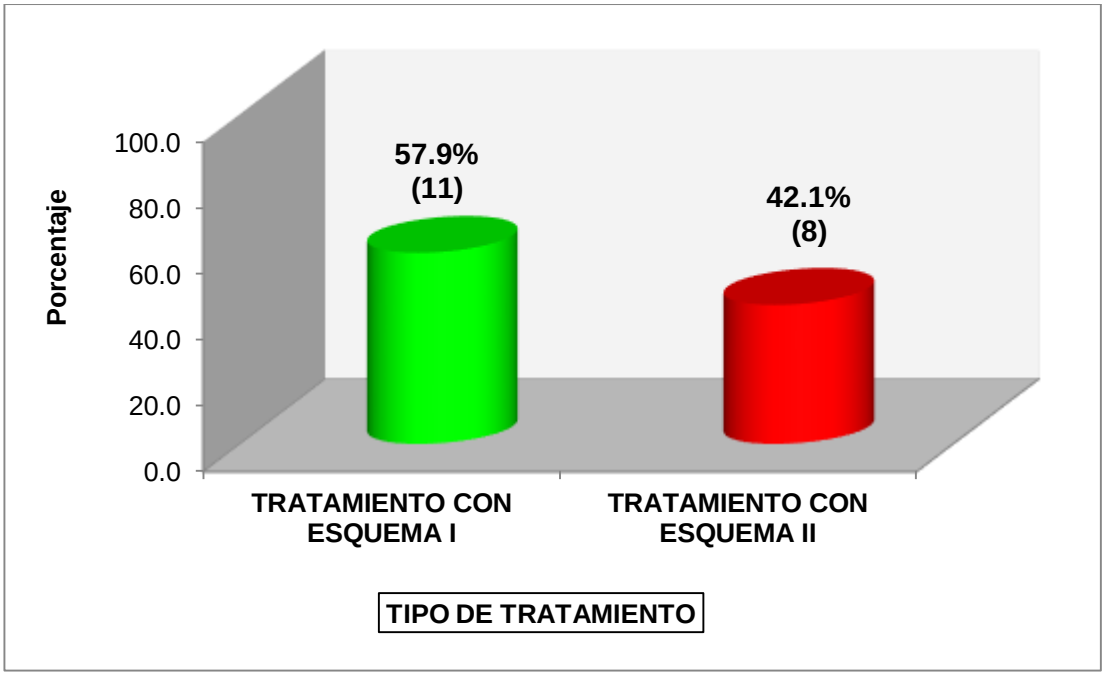


Figura 10. Tipo de tratamiento de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En cuanto al tipo de tratamiento de los usuarios en estudio, se encontró que del 100.0% (19) de usuarios diagnosticados con Tuberculosis Pulmonar, 57.9% (11) se encuentran recibiendo el tratamiento con esquema uno y 42.1% (8) reciben el tratamiento con esquema dos de la tuberculosis pulmonar.

3.1.2. Calidad de atención que brinda la enfermera.

Tabla 11. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención Dimensión Relaciones Interpersonales	Frecuencia	%
Buena	52	72.2
Regular	18	25.0
Deficiente	02	2.8
Total	72	100.0

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02).

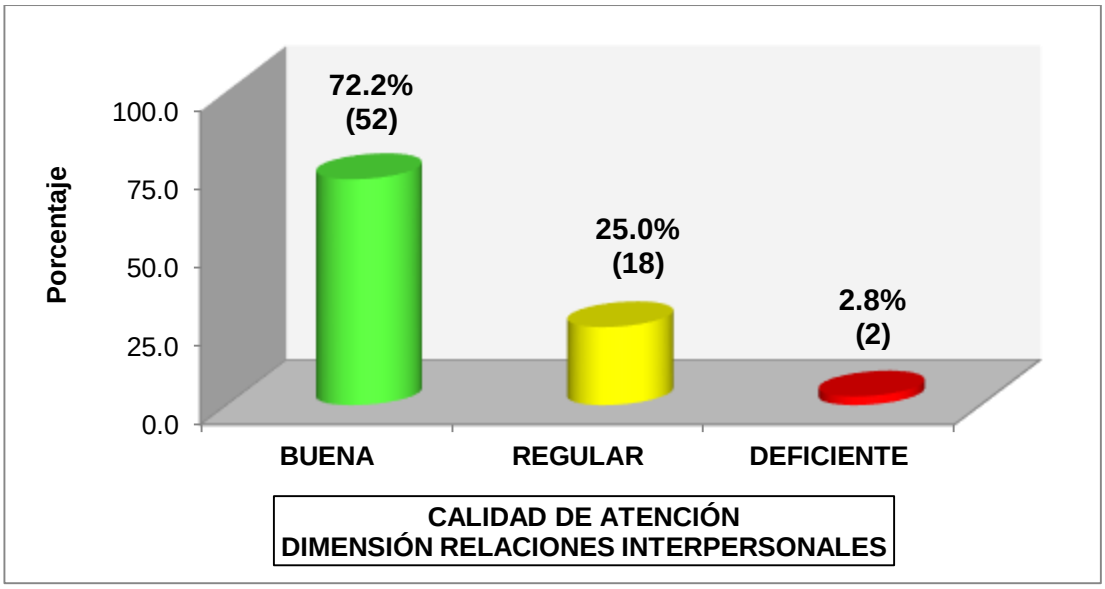


Figura 11. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios en estudio en la dimensión relaciones interpersonales, se encontró que 72.2% (52) de encuestados refirieron que la enfermera brinda una buena atención, 25,0% (18) manifestaron que proporciona una atención regular y 2.8% (2) señalaron que la enfermera brinda una atención deficiente en esta dimensión.

Tabla 12. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención Dimensión Técnica Científica	Frecuencia	%
Buena	42	58.3
Regular	26	36.1
Deficiente	04	5.6
Total	72	100.0

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02).

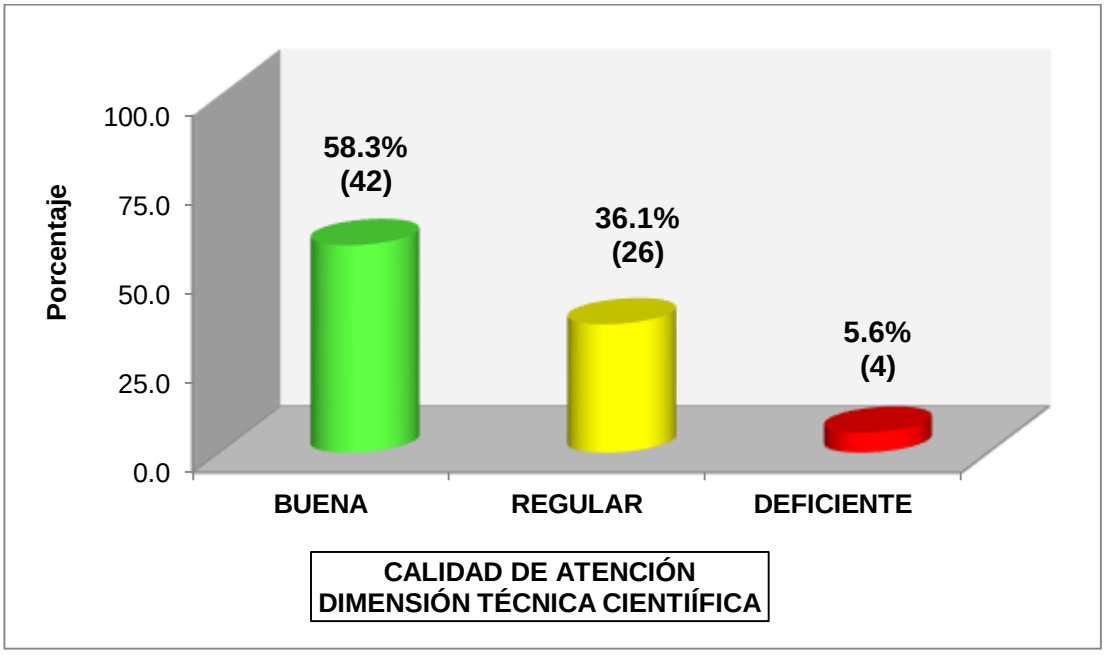


Figura 12. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En cuanto a la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios en estudio en la dimensión técnica científica, se identificó que 58.3% (42) de usuarios encuestados percibieron que la enfermera proporciona una buena atención, 36.1% (26) manifestaron que proporciona una atención regular y en menor distribución porcentual, 5.6% (4) refirieron que la enfermera brinda una atención deficiente en esta dimensión.

Tabla 13. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención Dimensión Entorno Físico	Frecuencia	%
Buena	44	61.1
Regular	24	33.3
Deficiente	04	5.6
Total	72	100.0

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02).

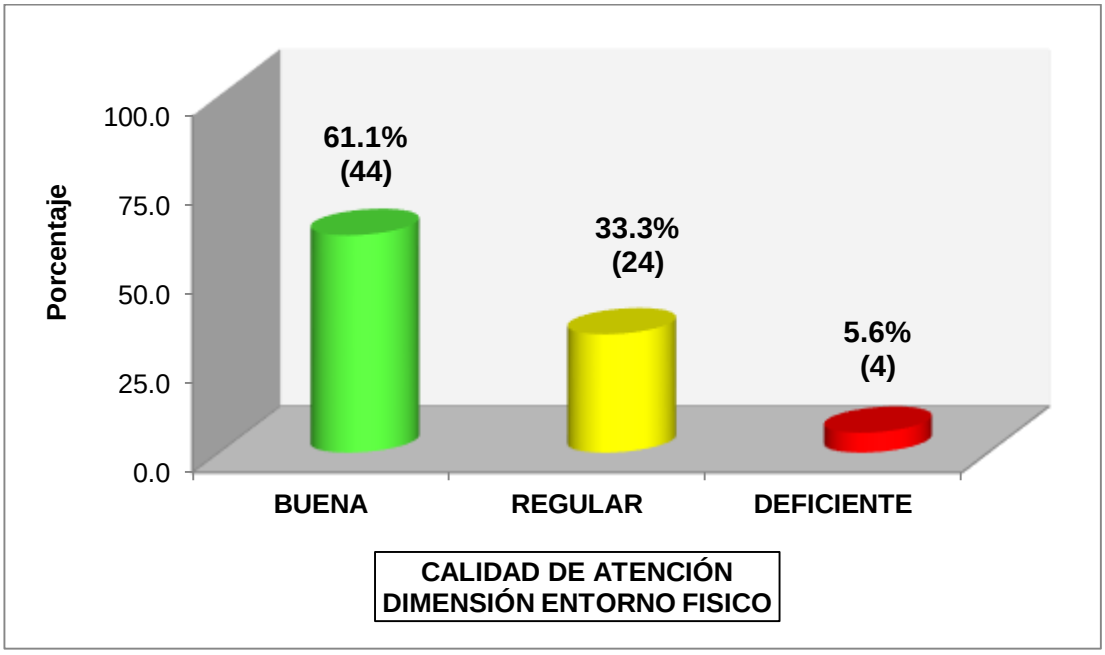


Figura 13. Calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En relación a la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios en estudio en la dimensión entorno físico, se evidenció que 61.1% (44) de usuarios encuestados consideraron que la enfermera brinda una buena atención, 33.3% (24) percibieron que proporciona una atención regular y en menor frecuencia, 5.6% (4) señalaron que la enfermera brinda una atención deficiente en esta dimensión.

Tabla 14. Calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención	Frecuencia	%
Buena	46	63.9
Regular	24	33.3
Deficiente	02	2.8
Total	72	100.0

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02).

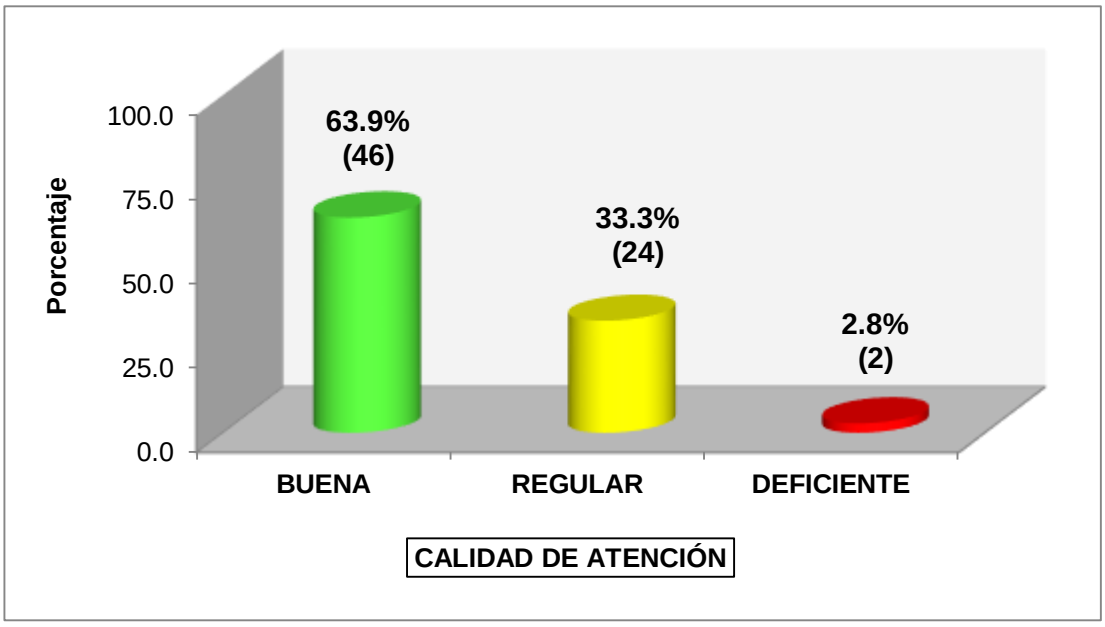


Figura 14. Calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Respecto a la calidad de atención que brinda la enfermera a los usuarios en estudio se identificó que la mayoría de usuarios percibieron que la atención brindada fue de buena calidad con 63.9% (46); seguido de 33.3% (24) que refirieron que la atención fue de regular calidad; y en menor porcentaje, únicamente 2.8% (2) de usuarios encuestados percibieron que la atención que brinda la enfermera del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis fue de deficiente calidad.

3.1.3. Satisfacción de los usuarios en estudio.

Tabla 15. Satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Satisfacción del usuario	Frecuencia	%
Satisfecho	53	73.6
Insatisfecho	19	26.4
Total	72	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción del usuario (Anexo 03).

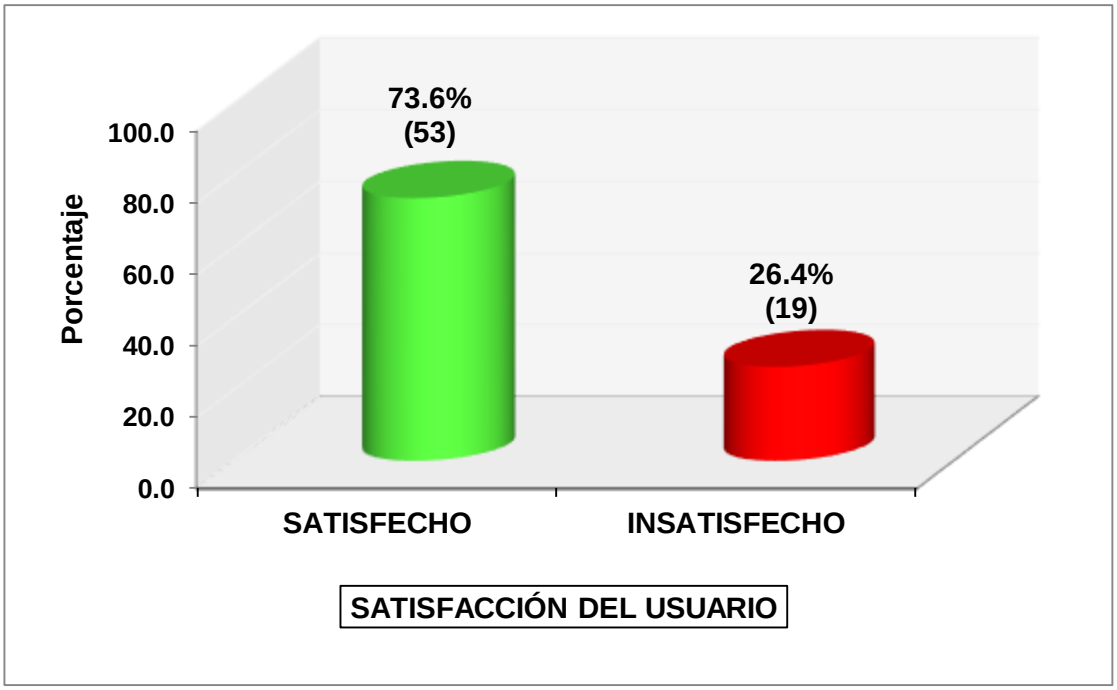


Figura 15. Satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios con la atención que brinda la enfermera del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, se encontró que 73.6% (53) estuvieron satisfechos y 26.4% (19) se mostraron insatisfechos con la atención proporcionada con la enfermera en el ámbito de estudio.

3.2. Prueba de contrastación de hipótesis.

Tabla 16. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención Relaciones Interpersonales	Satisfacción del usuario				Total		Chi Cuadrado (X^2)	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	44	61.1	30	11.1	52	72.2	**13.986**	**0,001**
Regular	09	12.5	09	12.5	18	25.0		
Deficiente	00	0.0	02	2.8	02	2.8		
TOTAL	**53**	**73.6**	**19**	**26.4**	**72**	**100.0**		

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del usuario (Anexo 03).

En cuanto a la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios en estudio, se identificó que 72.2% (52) percibieron que la atención de la enfermera fue buena, de los cuales 61.1% (44) estuvieron satisfechos con la atención brindada; también se encontró que 25.0% (18) refirieron que la atención fue de regular calidad, 12.5% (9) estuvieron satisfechos e insatisfechos en igual proporción; y finalmente 2.8% (2) percibieron que la atención fue deficiente, de los cuales todos estuvieron insatisfechos con la atención brindada por la enfermera en esta dimensión.

Al analizar la relación entre variables con la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado se obtuvo un valor de X^2 = 13.986 con un valor p = 0,001 que demuestra que existe relación significativa entre estas variables; por ello se concluye que la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio; en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 17. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención Técnica Científica	Satisfacción del usuario				Total		Chi Cuadrado (X^2)	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	37	51.4	05	11.1	42	58.3	**10.913**	**0,004**
Regular	14	19.4	12	16.7	26	36.1		
Deficiente	02	2.8	02	2.8	04	5.6		
TOTAL	**53**	**73.6**	**19**	**26.4**	**72**	**100.0**		

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del usuario (Anexo 03).

Respecto a la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica y la satisfacción de los usuarios en estudio, se halló que 58.3% (42) de usuarios encuestados consideraron que recibieron una buena atención, de los cuales 51.4% (37) se mostraron satisfechos con la atención proporcionada; asimismo se identificó que 36.1% (26) percibieron que la atención de la enfermera fue de regular calidad, evidenciando que 19.4% (14) estuvieron satisfechos con la atención brindada; y por último, se encontró que 5.6% (4) consideraron que la atención fue deficiente, 2.8 (2) se mostraron insatisfechos y satisfechos en similar porcentaje con la atención de la enfermera en esta dimensión.

Al analizar la relación entre variables mediante la prueba del Chi Cuadrado se encontró un valor de X^2 = 10.913 con un valor de significancia p = 0,004 que evidencia que estas variables se relacionan significativamente; por lo que se concluye que la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio; por tanto, se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 18. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención Entorno Físico	Satisfacción del usuario				Total		Chi Cuadrado (X^2)	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	37	51.4	07	9.7	44	61.1	**8.879**	**0,012**
Regular	15	20.8	09	12.5	24	33.3		
Deficiente	01	1.4	03	4.2	04	5.6		
TOTAL	**53**	**73.6**	**19**	**26.4**	**72**	**100.0**		

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del usuario (Anexo 03).

En referencia a la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios en estudio, se halló que 61.1% (44) percibieron que la enfermera brinda una buena atención, de los cuales 51.4% (44) estuvieron satisfechos con la atención recibida; también se encontró que 33.3% (24) señalaron que recibieron una regular atención, de los cuales 20.8% (15) estuvieron satisfechos y 12.5% (9) se mostraron insatisfechos con la atención brindada por la enfermera; y por último, se identificó que 5.6% (4) consideraron que recibieron una deficiente atención, de los cuales 4.2% (3) estuvieron insatisfechos con la atención de enfermería en la dimensión entorno físico.

Al analizar la relación entre variables a través de la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado se encontró un valor de X^2 = 8.879 con un nivel de significancia p = 0,012 que demuestra que existe relación estadísticamente significativa entre las variables; por ende, se concluye que la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio; por consiguiente, se acepta la hipótesis de investigación en esta dimensión.

Tabla 19. Relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.

Calidad de Atención	Satisfacción del usuario				Total		Chi Cuadrado (X^2)	P (valor)
	Satisfecho		Insatisfecho					
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Buena	40	55.6	06	8.3	46	63.9		
Regular	13	18.0	11	15.3	24	33.3	**14.468**	**0,001**
Deficiente	00	0.0	02	2.8	02	2.8		
TOTAL	**53**	**73.6**	**19**	**26.4**	**72**	**100.0**		

Fuente: Escala de calidad de atención (Anexo 02) y Cuestionario de satisfacción del usuario (Anexo 03).

Respecto a la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios en estudio, se identificó que 63.9% (46) percibieron que la enfermera brinda una buena atención, de los cuales 55.6% (40) estuvieron satisfechos con la atención recibida; se evidenció que 33.3% (24) consideraron que la calidad de la atención de la enfermera fue regular, de los cuales 18.0% (13) estuvieron satisfechos y 15.3% (11) se mostraron insatisfechos con la atención proporcionada; y por último, 2.8% (4) de usuarios refirieron que la atención fue deficiente; de los cuales todos estuvieron insatisfechos con la atención que brinda la enfermera en el ámbito de estudio.

Al evaluar la relación entre variables con la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado se halló un valor de X^2 = 14.468 con un valor de significancia p = 0,001 que demuestra que estas variables se relacionan significativamente; por ello se concluye que la calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis; en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación en los resultados de este informe de tesis.

3.3. Discusión de resultados.

Esta investigación surge de la premisa establecida por Cahuana y Carlos[10] quienes establecen que la atención que brindan los profesionales de Enfermería en los consultorios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis influyen en la satisfacción de los usuarios de este programa estratégico cumpliendo un rol trascendental en la prevención de la tuberculosis pulmonar y en la adherencia terapéutica de los pacientes diagnosticados con esta patología, permitiendo lograr su completa curación, mejorar su calidad de vida y conseguir una adecuada reinserción social.

Por ello el estudio sobre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, realizado en el distrito de Pillco Marca, distrito y provincia de Huánuco, permitió determinar mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica del Chi Cuadrado que estas variables se relacionan significativamente en la muestra en estudio ($p = 0,001$); permitiendo aceptar la hipótesis de investigación en los resultados de este informe de tesis.

Los resultados obtenidos permiten determinar que la calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios participantes de la investigación.

Estos resultados son similares a los encontrados por Chirinos[13] quien en su trabajo de investigación también encontró relación significativa entre las variables, concluyendo que las actividades que

realiza el profesional de Enfermería en el consultorio de la Estrategia Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis cumple un rol trascendental en la prevención de esta patología y la detección oportuna de casos para un tratamiento adecuado de casos que redunda en una disminución de la incidencia de morbimortalidad por esta patología infecciosa y que repercute en la satisfacción de los usuarios, que también fue corroborado en los resultados de esta investigación.

Por su parte Rodríguez[24] también concuerda en establecer que la calidad de atención que proporcionan a los pacientes con tuberculosis influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios, mencionado que a medida que a medida que se incrementa la calidad de atención aumenta también los niveles de satisfacción de los usuarios; que también fue evidenciado en los resultados de este estudio donde se demostró que la mayoría de usuarios que consideraron que la atención fue buena fueron los que estuvieron satisfechos con los cuidados brindados en este consultorio estratégico.

Asimismo, Vélez[15] en su tesis de investigación concluyó que la mayoría de pacientes y usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis percibieron que la atención recibiendo fue muy eficiente que los motivaba a cumplir su tratamiento; que se corrobora en los resultados de esta investigación donde 63.9% de usuarios percibieron que la atención brindada fue de buena calidad.

Cahuana y Carlos[10] también establecieron que la mayoría de pacientes con tuberculosis pulmonar tuvieron una percepción favorable

sobre la calidad de atención que brinda la enfermera en las dimensiones relaciones interpersonales, técnico científico y entorno físico que concuerda con los resultados de este estudio.

En esta línea Varillas[16] corroboró los resultados de esta investigación al demostrar que la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería repercute en los niveles de satisfacción de los usuarios; concluyendo que debe implementarse protocolos de intervención y estándares de evaluación que permitan mejorar la calidad de atención en los establecimientos de salud.

Cuipal e Incháustegui[12] también demostraron la relación entre estas variables, pues en su tesis de investigación evidenciaron que la mayoría de usuarios estuvieron satisfechos con la atención que brinda el profesional de Enfermería, corroborando que los aspectos relacionados a la comunicación asertiva, empatía y cordialidad en el trato fueron los aspectos que mayor valoración se evidenciaron en los pacientes para cumplan adecuadamente su tratamiento, que se corroboró en los resultados del presente estudio.

Por su parte Torres[26] en su trabajo de investigación también demostró que la mayoría de pacientes se mostraron satisfechos con la atención que brinda la enfermera en las dimensiones atención humana, técnico científica, relaciones interpersonales y entorno físico; que coincide con los hallazgos de esta investigación, donde se demostró que hubo predominio de usuarios y pacientes con tuberculosis pulmonar que estuvieron satisfechos con la atención brindada en las dimensiones previamente mencionadas.

Puelles[17] también evidenció la relación entre estas variables en los pacientes con tuberculosis pulmonar al determinar que la mayoría de ellos tuvieron una percepción medianamente favorablemente de la atención brindada por la enfermera en este consultorio estratégico que repercutió positivamente en el cumplimiento de indicadores prestacionales y la mejora del estado de salud de los pacientes, que también se demostró en los hallazgos obtenidos en el presente estudio.

Cuenca[20] en su trabajo de investigación también demostró que la mayoría de usuarios se mostraron satisfechos con la atención que brinda la enfermera valorando la atención brindada de regular a buena; concluyendo que se debe realizar evaluaciones periódicas de la calidad de atención en los consultorios estratégicos como instrumentos de gestión para la mejora continua de la calidad de atención en los establecimientos de salud.

En consecuencia, se puede establecer que los resultados obtenidos en el presente estudio son alentadores pues se ha podido establecer que un porcentaje mayoritaria de pacientes y usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis que estuvieron satisfechos y valoraron la calidad de atención que brinda la enfermera como buena demostrando que existe un alto espíritu de empatía, comunicación asertiva y empoderamiento de la enfermera de esta consultorio estratégico para brindar una atención de calidad a los pacientes colaborando activamente para que cumplan su tratamiento, brindando educación sanitaria a la población en general sobre las medidas de prevención de esta enfermedad; y empoderando a los

sintomáticos respiratorios y familiares de los pacientes sobre la importancia de un diagnóstico y tratamiento oportuna como medios esenciales en la mejora de la calidad de vida de los pacientes aquejados con esta patología infecto contagiosa.

Respecto a la metodología utilizada en el estudio, se puede establecer que la muestra seleccionada en este estudio fue adecuada porque se consideró como participantes de la investigación a la totalidad de pacientes de tuberculosis pulmonar registrados en el padrón de pacientes y a todos los usuarios que fueron atendidos en el consultorio del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha que aseguran la representatividad estadística de los resultados obtenidos en este estudio; no obstante es pertinente referir que los hallazgos encontrados son válidos únicamente para la muestra en estudio, no siendo inferenciables ni generalizables a poblaciones de mayor tamaño muestral o diseños investigativos de mayor alcance; por lo que es importante que se continuen continuando realizando investigaciones sobre la calidad de atención del personal de salud y la satisfacción de los usuarios que permitan tener una perspectiva real de esta problemática en la región y se puedan implementar políticas públicas y estrategias institucionales de intervención encaminadas a mejorar la calidad de la atención del personal de salud como aspecto trascendental para mejorar la satisfacción de los usuarios en los consultorios estratégicos de los establecimientos de salud de la región Huánuco y del país en general.

CONCLUSIONES.

Según los objetivos planteados inicialmente se llegaron a las siguientes conclusiones:

- La calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. [X^2 = 14.468; p = 0,001] siendo este resultado estadísticamente significativo.
- Respecto a las características generales de los usuarios en estudio, 62.5% fueron jóvenes, 55.6% fueron del género femenino, 41.7% procedieron de zonas urbanas, fueron convivientes y tuvieron nivel secundario en igual proporción; 34.8% tuvieron un trabajo independiente; 91.7% viven con sus familiares, 87.5% tuvieron seguro de salud; 73.6% fueron sintomáticos respiratorios y recibieron tratamiento preventivo.
- Se identificó relación significativa entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios en estudio (p = 0,001).
- Se halló relación significativa entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica y la satisfacción de los usuarios en estudio (p = 0,001).
- Y, finalmente, se encontró relación significativa entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios en estudio (p = 0,012).

SUGERENCIAS

A la comunidad científica en general.

- Continuar realizando investigaciones relacionadas a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que permitan confirmar los resultados de este estudio y se propongan medidas encaminadas a mejorar la calidad de atención a los usuarios con tuberculosis pulmonar.
- Realizar investigaciones cualitativas donde se evalúen los sentimientos y vivencias que experimentan los pacientes durante su atención en el consultorio del programa de prevención y control de tuberculosis.

Al gerente del Centro de Salud Potracancha.

- Coordinar con la persona responsable del área de gestión de calidad de este establecimiento de salud para implementar políticas institucionales que permitan mejorar la calidad de atención que se brinda a los pacientes y usuarios de esta institución.
- Implementar un buzón de sugerencias en todos los consultorios del centro de salud donde los usuarios expresen sus opiniones y sugerencias para mejorar la calidad de atención en el establecimiento de salud.

Al responsable del área de gestión de la calidad.

- Evaluar de manera permanente la satisfacción de los pacientes con tuberculosis pulmonar mediante la aplicación de encuestas de satisfacción con las actividades realizadas por la enfermera en este consultorio estratégico.
- Ejecutar programas de capacitación dirigidos al personal de salud sobre la mejora de la calidad de atención como aspecto esencial para mejorar la satisfacción los usuarios y pacientes en general.

- Implementar un programa de calidad de atención sanitaria, donde se promueva la calidad de atención como aspecto clave para mejorar la calidad de vida de los pacientes con tuberculosis pulmonar.

A la enfermera responsable del Programa de Prevención y Control del Centro de Salud Potrancha.

- Brindar una atención de calidad a los pacientes con tuberculosis pulmonar y usuarios en las dimensiones relaciones interpersonales, técnica científica y entorno físico que permitan mejorar su satisfacción con la atención brindada en el consultorio de este programa estratégico.
- Respetar las opiniones de los pacientes y usuarios con tuberculosis pulmonar, promoviendo la cordialidad, comunicación y empatía en las relaciones interpersonales para mejorar la calidad de atención e incrementar la satisfacción de los usuarios de este programa estratégico.
- Realizar campañas periódicas de detección de sintomáticos respiratorios en todas las localidades que forman parte de la jurisdicción del Centro de Salud Potracancha para identificar oportunamente los casos de tuberculosis pulmonar en pobladores que no acuden al centro de salud.
- Brindar sesiones educativas a los familiares de los pacientes con tuberculosis pulmonar y población en general sobre las medidas de prevención de esta patología en el ámbito familiar y comunitario; que permitan mejorar la satisfacción de los usuarios con la atención de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Vacunas e inmunización: situación Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017.

2. Cortes Z, Tapie S, Cabrera E, Achicanoy J. Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Colombia: Universidad CES; 2016.

3. Organización Mundial de la Salud. Informe Mundial sobre la Tuberculosis [Internet]. Ginebra 2017. [Consultado 10 de setiembre del 2019]. Disponible en: http://www.who.int/tb/publications/global_ report/gtbr2017_ executive_summary_es.pdf.

4. Organización Panamericana de la Salud, Organización Mundial de la Salud, Situación de la Tuberculosis en América Latina. Washington DC; 2017.

5. Ministerio de Salud. Análisis de Situación de Salud del Perú. Dirección General de Salud de las Personas. Lima: MINSA; 2017.

6. Dirección Regional de Salud Huánuco. Análisis de la Situación de Salud del departamento de Huánuco. [Internet] [Consultado 19 de setiembre del 2019] Disponible en: http//www.diresahuanuco.gob.pe.

7. Cruz M. Percepción del paciente con tuberculosis sobre el apoyo emocional que le brinda su grupo familiar y el personal de salud en la satisfacción de sus necesidades emocionales. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.

8. Quispe F. Percepción de los pacientes del Programa de Control de Tuberculosis acerca del cuidado que brinda el personal de enfermería en el Centro de Salud "Carlos Protzel". Comas [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.

9. Tolentino W, Aliaga M. Prácticas de medidas preventivas de familiares de los pacientes con tuberculosis pulmonar en comparación nacional e internacional. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Huancayo: Universidad Peruana del Centro; 2016.

10. Cahuana B, Carlos R. Percepción de los pacientes con tuberculosis pulmonar sobre la calidad de atención que brinda el profesional de

Enfermería. Microred Zamácola. Arequipa,2018. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2018.

11. Arias O. Percepción del paciente de tuberculosis acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010.

12. Cuipal D, Incháustegui A. Percepción del usuario externo sobre calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en el Centro Materno Infantil José Carlos Mariátegui Villa María del Triunfo. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Privada Arzobispo Loayza; 2018.

13. Chirinos I. Características de la atención de salud en el programa de tuberculosis pulmonar desde la percepción de los pacientes del Hospital Regional Honorio Delgado. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2014.

14. Ramos D. y Canaza M. Cuidado y tratamiento de Enfermería relacionado con la satisfacción del paciente con Tuberculosis de la Red de Salud San Román – Juliaca octubre del 2015 – enero del 2016 [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2016.

15. Vélez R. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios con diagnóstico de Tuberculosis (Tb) en el Centro de Salud N° 2 del cantón Esmeraldas [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017.

16. Varillas A. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado que brinda el profesional de Enfermería en el Programa de Tuberculosis del Centro de Salud Materno Infantil Perú Corea Pachacutec [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.

17. Puelles Y. Calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis de los Centros de Salud de la Microred I Lima Ciudad [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad San Martín de Porres; 2016.

18. Ramos D. y Canaza M. Cuidado y tratamiento de Enfermería relacionado con la satisfacción del paciente con Tuberculosis de la Red de Salud San Román – Juliaca octubre del 2015 – enero del 2016

[Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería]. Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez; 2016.

19. Pajuelo V. Percepción del paciente con tuberculosis sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la Estrategia Sanitaria de prevención y control de Tuberculosis [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermeria] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010

20. Cuenca M. Nivel de satisfacción del usuario frente a la calidad de atención de salud en los consultorios externos del Centro de Salud Carlos Showing Ferrari. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.

21. Centro para el control y prevención de las enfermedades. Tuberculosis resistente a los medicamentos [Internet] [Consultado 12 de agosto del 2019] Disponible en: https://www.cdc.gov/tb/esp/topic/drtb/default.htm

22. Arias M. La ética y humanización del cuidado de enfermería. Bogotá: Tribunal Nacional Ético de Enfermería; 2007.

23. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Auditoria de la Calidad de Atención en Salud. NT N° 029-MINSA/DGSP- V.01. 2005. Lima: El Ministerio; 2005.

24. Rodríguez A. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del paciente que asiste a consulta externa en el Centro de Salud Morete Puyo. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes; 2017.

25. Luquillas L. Percepción de los pacientes acerca de la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería en la Unidad Renal del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2018 Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2018.

26. Torres S. “Satisfacción del paciente con tuberculosis sobre el cuidado de Enfermería, consultorio de estrategia sanitaria de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Carmen Medio, Comas [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo; 2017.

27. Camino K, Hañari V. Percepción del cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario en el servicio de Emergencia – Observación del H.R.H.D. – Arequipa. [Tesis obtener el Título de Segunda Especialidad en Enfermería con mención en Emergencia] Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa; 2017.

28. Urrutia S. Calidad de cuidado de Enfermería y satisfacción del usuario adulto en Emergencia, Hospital la Caleta. In Crescendo. Ciencias de la Salud. 2016; 3(2): 119 – 129.

29. Lozano S, Palomino H, Verde L. Calidad del cuidado humanizado brindada por el profesional de enfermería y satisfacción percibida por el paciente del Hospital Hermilio Valdizán Medrano – Huánuco –2018. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018.

30. Iribarren C, Miranda E, Ramírez P. Calidad del cuidado que brinda el personal de Enfermería y satisfacción del usuario, unidad de hemodiálisis - Hospital Hermilio Valdizán Medrano, Huánuco 2015. [Tesis para optar el título de Especialista en Cuidado Enfermero Nefrológico] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015.

31. Barrera K. Calidad del cuidado que brinda el personal de enfermería y satisfacción del usuario en el Centro de Hemodiálisis del Hospital Hermilio Valdizán Medrano. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2015.

32. Donabedián A. Garantía y Monitoría de la Calidad de Atención Médica: un texto introductorio. México: Instituto Nacional de Salud Pública; 1990.

33. Donabedián A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Mex. 2003; 38(4):238 – 247.

34. Peplau H. Teoría de las relaciones interpersonales en Enfermería. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Elsevier – Mosby; 2007.

35. Guevara L. Calidad de la interrelación enfermera – paciente según la teoría de Peplau en los servicios de Cirugía del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2004. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2005,

36. Organización Mundial de la Salud. Tuberculosis. Ginebra: OMS; 2014. [Internet] [Consultado 18 de setiembre del 2019] Disponible en: http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs104/es/.

37. Ministerio de Salud. Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de la Tuberculosis. Norma Técnica de salud para el Control de la tuberculosis. 1 ed. Edición Perú: Cartolan, 2006.

38. Dávila E, Mori L. Conocimiento y actitudes de la familia frente al diagnóstico y tratamiento del paciente con tuberculosis atendido en el Hospital Regional de Loreto. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2015.

39. Jara F. Relación entre el nivel de conocimiento sobre tuberculosis y la actitud del paciente hacia el tratamiento en el Hospital de Tingo María. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2016.

40. Villena V. Relación entre en el nivel de conocimientos y actitudes sobre la tuberculosis en el profesional de enfermería. Chiclayo: Red Lambayeque; 2011.

41. Crispín V, Rumiche J, Roque M. Factores asociados a la incidencia de tuberculosis en un centro de salud urbano marginal de Lima 1999-2008. Lima: Ciencias e Investigación; 2010.

42. Domínguez E, Gonzales E. Conocimiento sobre tuberculosis pulmonar y actitud hacia el tratamiento de los pacientes que asisten al Centro de Salud Gerardo Gonzales Villegas - Tumbes, 2016. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Enfermería] Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. 2017.

43. Montalvo S. Relación entre el nivel de conocimientos y actitudes sobre la tuberculosis en el profesional de Enfermería. Red Chiclayo 2013. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2014.

44. Enarson D. Manejo de la Tuberculosis. Guía para los países con escasos recursos económicos., quinta edición, París: Unión Internacional contra la Tuberculosis y Enfermedades Respiratorias; 2000

45. Suñol R. La calidad de la atención. [Internet]. [Consultado 07 de septiembre del 2019]. Disponible en: http://www.coordinadoraprofunds .org/docs/214/ rosa_sunol.pdf.

46. Mompart M. Administración de los servicios de Enfermería. 3ra Edición, Barcelona: Masón Salvat; 2003.

47. Porra J. Aplicación de los principios bioéticos en la calidad de la atención de Enfermería [Internet] [Consultado 12 de septiembre del 2019] Disponible en:http//scieloprueba.sld.cus.scielo.php¿script=sci_ arttext&pid=S086403192001000200011&Ing=pt&nrm=iso&tlng=pt.

48. Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería, 6° ed. España: Mosby; 2007.

49. Leininger M. Teoría de la diversidad y la universalidad. En: Maerriner T. Modelos y teorías de enfermería. Sexta Edición: Mosby; 2007.

50. Sánchez G, Martínez P, Galicia P. La calidad de la atención interpersonal de Enfermería. [Internet] [Consultado 15 de septiembre del 2019] Disponible en: http//hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/ enfermería/arti_17. pdf.

51. Chilquillo A. Calidad del cuidado de enfermería percibida por el adulto mayor. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad César Vallejo 2017.

52. Pongo A. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el Servicio de Emergencia en el Hospital CCJ. EsSalud-Tumbes, 2008. [Tesis para optar el título de Licenciada en Enfermería] Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2009.

53. Cochachi S, Inga T. Satisfacción del usuario y los cuidados de Enfermería en el servicio de Oncología del Hospital Nacional Ramiro Prialé – EsSalud, Huancayo 2014. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería] Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2014.

54. Borré Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Institución Prestadora de Servicios de Salud de Barranquilla. [Tesis para optar el grado Maestría en Administración en Servicios de Salud]. Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia; 2013.

55. Montiel M, Evaluación de la calidad en la atención en los servicios de enfermería. Administración de los servicios de salud en enfermería. 6ta Edición. México: CIESS/OPS; 2003.

56. Dos Santos R. Satisfacción de los usuarios con el programa de control de la tuberculosis de un municipio de Rio de Janeiro. [Tesis para optar el grado académico de Magister en enfermería]. Brasil: Universidade Federal do Rio de Janeiro. Escola de Enfermagem Anna Nery, 2013.

57. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, 1990; 3(1): 397 – 399.

58. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición, 2000:40 (2): 41 – 44.

59. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de Enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016” [Tesis para optar el título profesional de Licenciado(a) en Enfermería] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2016,

60. Spence M. Análisis Psicométrico de un cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de cuidado de Enfermería. Nurse Care Quality. 2005; 20 (1): 12 – 20.

61. Ware J, Snyder M. Dimensions of patient attitudes regarding doctors and medical care service. Med Care 1998; 13 (3): 669 – 682.

62. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería, en una institución de primer nivel de atención en salud. [Tesis de licenciatura en enfermería]. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana; 2009.

63. Molina M. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria Bogotá D.C. [Para obtener el título de Maestría investigativa en Enfermería, área temática de gerencia en Salud y Enfermería]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2011.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Código: [ ] **Fecha: ----/----/---**

ANEXO 01

GUÍA DE ENTREVISTA DE CARACTERÍSTICAS GENERALES

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019"

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a): El presente cuestionario forma parte de una investigación encaminada a recoger información respecto a las características generales de los usuarios del consultorio de tuberculosis de este establecimiento de salid, por lo que se le solicita responder las preguntas que se le plantean marcando con un aspa (x) dentro de los paréntesis según las respuestas que usted considere pertinente; que serán manejadas con absoluta confidencialidad por lo que se pide absoluta veracidad al responder las interrogantes planteadas.

I. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS:

1. ¿Cuántos años tiene Ud.?

_____ **Años**

2. ¿Cuál es su género?:

a) Masculino ( )
b) Femenino ( )

3. ¿Cuál es su lugar de procedencia?:

a) Urbana ( )
b) Rural ( )
c) Urbano Marginal ( )

II. CARACTERÍSTICAS SOCIALES:

4. ¿Cuál es su estado civil?

a) Soltero(a) ( )
b) Casado(a) ( )
c) Conviviente ( )
d) Separado(a) ( )
e) Viudo(a) ( )

5. ¿Cuál es su grado de instrucción?

a)Sin estudios ( )
b)Primaria ( )
c) Secundaria ( )
d) Superior ( )

6. ¿Cuál es su ocupación?

a) Ama de casa ( )
b) Estudiante ( )
c) Trabajo dependiente ( ) **Especifique: …….**
d) Trabajo independiente ( ) **Especifique: …….**
e) Jubilado(a) ( )

7. ¿Vives con tus familiares?

a) Si ( )
b) No ( )

III. DATOS INFORMATIVOS:

8. ¿Tiene usted seguro de salud?

a) Si ( )
b) No ( )

9. ¿Qué tipo de usuario es usted?

a) Sintomático Respiratorio ( )
b) Pacientes diagnosticado ( )

10. ¿Qué tipo de tratamiento recibe usted?

a) Tratamiento preventivo ( )
b) Esquema I ( )
c) Esquema II ( )

Gracias por su colaboración…

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Código: [ ] **Fecha: ----/----/---**

ANEXO 02

ESCALA DE CALIDAD DE ATENCIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019"

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a): la presente escala forma parte de un estudio orientado a identificar la calidad de atención que brinda la enfermera del programa de prevención y control de tuberculosis de este establecimiento de salud; por lo que a continuación se le presentan un conjunto de ítems que usted deberá leer detenidamente y marcar con un aspa (X) dentro de los casilleros según la respuesta que usted considere conveniente, agradezco su gentil colaboración.

N°	ITEMS	SIEMPRE	AVECES	NUNCA
I.	**DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES**			
1	La enfermera(o) lo saluda cordialmente cuando llega a la consulta.			
2	La enfermera(o) lo llama por su nombre			
3	La enfermera(o) establece una relación de confianza con usted.			
4	La enfermera presta atención cuando conversa con usted			
5	La enfermera(o) le trata con amabilidad y cortesía.			
6	La enfermera(o) muestra preocupación por su estado de salud.			
7	La enfermera(a) lo motiva para que cumpla su tratamiento			
8	La enfermera(o) le da consuelo cuando esta afligido(a) a causa de su enfermedad.			
9	La enfermera(o) le habla y orienta sobre su enfermedad con palabras sencillas y fáciles de comprender			

10	La enfermera(o) responde con claridad todas las dudas o preguntas que se le realiza.			
II.	**DIMENSION TÉCNICO CIENTÍFICA**			
11	La enfermera(o) le informa sobre su estado de salud			
12	La enfermera(o) le explica adecuadamente sobre el tratamiento de su enfermedad			
13	La enfermera(o) le brinda sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que debe realizar en su hogar.			
14	La enfermera(o) le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos			
15	La enfermera(o) le orienta sobre los medicamentos que debe consumir en cada consulta según su plan de tratamiento.			
16	La enfermera(o) permanece a su lado y observa que usted tome sus medicamentos.			
17	La enfermera(o) le orienta sobre los posibles efectos adversos del tratamiento y como resolverlos			
18	La enfermera(o) realiza visitas a tu domicilio			
19	La enfermera(o) le explica sobre la prueba de esputo, profilaxis familiar y su control médico.			
20	La enfermera(o) le proporciona los envases para sus pruebas de esputo.			
21	La enfermera(o) le brinda folletos sobre la prevención y tratamiento de la tuberculosis.			
22	La enfermera(o) le informa sobre las consecuencias de abandonar el tratamiento.			
III.	**DIMENSION ENTORNO FÍSICO**			
23	El lugar donde usted consume sus medicamentos se encuentra ventilado de manera natural			

24	El lugar donde usted consume sus medicamentos se encuentra iluminado de manera natural			
25	El lugar donde consume sus medicamentos se encuentra limpio y ordenado.			
26	El lugar donde consume sus medicamentos es confortable.			
27	El ambiente donde consume sus medicamentos protege su privacidad.			
28	La enfermera(o) utiliza guantes y mascarillas cuando le brinda atención			

Calificación de la calidad de atención:

Deficiente = 0 - 18 puntos.
Regular = 19 - 37 puntos.
Bueno = 38 - 56 puntos.

Gracias por su colaboración…

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

Código: [ ] **Fecha: ----/----/---**

ANEXO 03

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019"

INSTRUCCIONES. Estimado(a) Sr(a): El presente cuestionario forma parte de un estudio orientado a identificar la satisfacción del usuario con la atención que brinda la enfermera del programa de prevención y control de tuberculosis de este establecimiento de salud; por lo que solita leer de forma detenida cada uno del ítem marca con un aspa (x) dentro de los casilleros según usted considere pertinente. Sus respuestas serán manejadas con confidencialidad por lo que solicita veracidad absoluta en el marcado de los casilleros

N°	REACTIVOS	SI	NO
1.	Considera que el tiempo que esperó desde que solicitó la atención de la enfermera(o) hasta que fue atendido, es el adecuado.		
2.	El profesional de enfermería se identificó con su nombre y apellidos antes de brindarle la atención.		
3.	El consultorio se encuentra limpio, ordenado con una iluminación y ventilación adecuada.		
4.	La enfermera(o) respeta su intimidad y privacidad cuando lo atiende en el consultorio de tuberculosis.		
5.	La enfermera(o) muestra interés y paciencia por la evolución de su estado de salud.		
6.	La enfermera(o) le brinda un trato cortés y respetuoso a usted y los familiares que se encuentren a su cargo		
7.	La enfermera(o) respeta su costumbres, creencias, decisiones sobre su enfermedad, tratamiento y curación		
8.	La enfermera(o) le orienta sobre su plan de tratamiento y su duración		
9.	La enfermera(o) muestra seguridad y destreza cuando le brinda la atención de salud		

10.	Se siente satisfecho(a) con la atención que brinda la enfermera(a) en el consultorio del programa de tuberculosis		
11.	Se siente satisfecho(a) con el lugar donde recibe sus medicamentos..		
12.	Se sienta satisfecho(a) con la orientación y consejería que le brinda la enfermera(o) en el programa de prevención y control de tuberculosis		

Calificación de la satisfacción del usuario:

Insatisfecho(a) **=** 0 - 6 puntos.
Satisfecho(a) **=** 7 a 12 puntos.

Gracias por su colaboración…

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
FACULTAD DE ENFERMERÍA

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

- **Título del proyecto.**

  "Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del Programa de Prevención y Control de Tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019"

- **Responsable de la investigación.**

  Bonilla Ramírez Nancy. Bachiller de Enfermería Universidad Nacional "Hermilio Valdizán". Celular N° 934829219.

- **Introducción / Propósito**

  El aporte de los datos que brindará el presente estudio, está orientado a identificar la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis de la institución en estudio.

- **Participación**

  Participarán los usuarios del Programa de Prevención y Control de tuberculosis del Centro de Salud Potracancha.

- **Procedimientos**

  Se aplicará una guía de entrevista y una escala de calidad de atención y un cuestionario de satisfacción del usuario. Sólo se tomará un tiempo aproximado de 20 a 25 minutos en la recolección de datos.

- **Riesgos / incomodidades**

  No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación.

- **Beneficios**

  El beneficio que obtendrá por participar en el estudio, es el de recibir información actualizada respecto a la relación entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción del usuario que acude al consultorio de tuberculosis de esta institución para poder implementar medidas encaminadas a mejorar la calidad de atención a los usuarios que acuden a este establecimiento de salud.

- **Alternativas**

  La participación en el estudio es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento o cuando lo considere pertinente. El retirarse del estudio no le representará ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Se le notificará sobre cualquiera nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio de investigación.

- **Compensación**

  No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora ni de las instituciones participantes.

- **Confidencialidad de la información**

  La información recabada se mantendrá confidencialmente en los archivos de la universidad de procedencia. No se publicarán nombres de ningún tipo; así que se puede garantizar confidencialidad absoluta si usted decide participar en el presente estudio de investigación.

- **Problemas o preguntas**

  Escribir al

  Email: Nancy_82@hotmail.com o comunicarse al Cel. 934829219

- **Consentimiento / Participación voluntaria**

  Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la entrevista sin que me afecte de ninguna manera.

- **Nombres y firmas del participante o responsable legal**

_____ _____

Firma del usuario Firma de la investigadora:

Huánuco, a los… días del mes de …… del 2019.

ANEXO N° 05

CONSTANCIAS DE VALIDACIÓN

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Fausto Roy Perez Quispe,
con DNI Nº 42082432, de
profesión Lic. en Enfermería,
ejerciendo actualmente como responsable de ESNPCTB,
en la Institución
C.S Potracancha.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario de medición de. **"calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de TUBERCULOSIS"**

a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 29 días del mes de octubre del 2019

Lic. Enf. Fausto Roy Perez Quispe
C.E.P. 46[illegible]

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Holger A. Asuncióga Ampoi,
con DNI Nº 22422525, de
profesión Enfermero,
ejerciendo actualmente como Docente,
en la Institución
Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario de medición de. **"calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de TUBERCULOSIS"**

a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 03 días del mes de Noviembre del 2019

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Nancy G. Veramendi Villavicencios,
con DNI Nº 22421418, de
profesión Enfermera,
ejerciendo actualmente como DOCENTE INVESTIGADOR CONCYTEC
en Facultad la Enfermería Institución
Universidad Nacional Hermilio Valdizan

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario de medición de. **"calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de TUBERCULOSIS"**

a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 29 días del mes de Octubre del 2019

Firma

Nancy G. Veramendi Villavicencios
Doctora en Ciencias de la Salud

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Silva Teresita Vela López,
con DNI Nº 22414911, de
profesión Lic. Enf.,
ejerciendo actualmente como Dirección de Investigación,
en la Institución
Fac. de Enf. de la UNHEVAL.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario de medición de. **"calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de TUBERCULOSIS"**

a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Huánuco, a los 29 días del mes de Octubre del 2019.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN FACULTAD DE ENFERMERIA DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN HUÁNUCO

Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Enit Ida Villar Carbajal,

con DNI Nº 22408286, de

profesión Enfermera,

ejerciendo actualmente como Docente,

en la Institución

Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento (cuestionario de medición de. **"calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de TUBERCULOSIS"**

a los efectos de su aplicación _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Huánuco, a los 02 días del mes de Noviembre del 2019.

ENIT IDA VILLAR CARBAJAL
Dra. CIENCIAS DE LA SALUD
C.E.P. 13411

ANEXO 06

OFICIO DE AUTORIZACIÓN PARA RECOLECCIÓN DE DATOS

ACLAS Pillco Marca

Juntos Trabajando por tu Salud

DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUANUCO
RED DE SALUD HUANUCO
ACLAS PILLCO MARCA

CARTA DE ACEPTACIÓN

Pillco marca, 09 de noviembre del 2019

Señor(a):

NANCY BONILLA RAMIREZ

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de comunicarle, que ha Sido ACEPTADA su solicitud para realizar investigación sobre "CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA LA ENFERMERA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCION Y CONTROL DE TUBERCULOSIS, CENTRO DE SALUD POTRACAMCHA, HUANUCO 2019

Sin otro particular, me despido de usted

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
RED DE SALUD HUANUCO
MICRO RED PILLCO MARCA

Mg. Percy Rodriguez Reris
REM 000995 CEP 35465
JEFE

C.S. Potracancha - ACLAS PILLCO MARCA Jr. San Diego #2 Telf. 062-517639

ANEXO 07

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019?	**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera y la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	**Hipótesis general:** **Hi:** La calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. **Ho:** La calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019.	
Problemas específicos: ¿Cuáles son las características generales de los usuarios en estudio? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios en estudio? ¿Cuál es la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnico científica y la satisfacción de los usuarios en estudio? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la	**Objetivos específicos:** Describir las características generales de los usuarios en estudio. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción de los usuarios en estudio. Analizar la relación que se establece entre la calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnico científica y la satisfacción de los usuarios en estudio. Establecer la relación que existe entre la calidad de	**Hipótesis específicas:** **Hi1:** La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio. **Ho1:** La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión relaciones interpersonales no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio. **Hi2:** La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio. **Ho2:** La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión técnica científica no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio. **Hi3:** La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico se	

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de atención	Relaciones Interpersonales	Buena Regular Deficiente
	Técnica Científica	Buena Regular Deficiente
	Entorno Físico	Buena Regular Deficiente
VARIABLE DEPENDIENTE	**DIMENSIONES**	**INDICADORES**
Satisfacción del usuario	Satisfacción percibida	Satisfecho Insatisfecho

enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios en estudio?	atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico y la satisfacción de los usuarios en estudio.	relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio. **Ho3:** La calidad de atención que brinda la enfermera en la dimensión entorno físico no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en estudio.	
DISEÑO		**POBLACION Y MUESTRA**	**TECNICAS E INSTRUMENTOS**
TIPO DE ESTUDIO: Relacional - **Según el tipo de intervención:** Observacional. - **De acuerdo a la planificación de la recolección de datos:** Prospectivo. - **Por el número de mediciones de las variables:** Transversal - **Según el número de variables de estudio:** Analítico **Diseño de estudio:** Diseño correlacional. $\begin{tikzcd} & Ox \arrow[d, "r"] \\ N \arrow[ur] \arrow[r] & O_y \end{tikzcd}$ **Donde:** **N** : Muestra de usuarios de la Estrategia Sanitaria de PCT. **O_x** : Calidad de atención. **O_y** : Satisfacción del usuario. **r** : Relación entre las variables.		**POBLACIÓN** La población estuvo conformada por 72 usuarios que acudieron al consultorio de la Estrategia Sanitaria Nacional de Prevención y Control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha durante el mes de noviembre del año 2019 según datos obtenidos del registro mensual de atenciones de este consultorio estratégico. **MUESTRA** Por ser una población pequeña y accesible se consideró como muestra a los 72 usuarios que acudieron al Centro de Salud Potracancha durante el mes de octubre del año 2019 seleccionados por muestreo no probabilístico por conveniencia considerando el cumplimiento de los criterios de investigación previamente establecidos.	**PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS:** **Guía de entrevista de características generales.** **Escala de calidad de atención.** **Cuestionario de satisfacción del usuario.** **ANÁLISIS DE DATOS:** • **Análisis descriptivo:** Se detallaron las características de cada una de las variables en estudio, utilizando los estadísticos descriptivos de frecuencias y porcentajes en el análisis de los resultados • **Análisis inferencial.** Para la contratación de las hipótesis se utilizó la Prueba del Chi Cuadrado de Independencia para establecer la relación entre las dos variables en estudio con un valor de significancia $p <$ de 0.05 y un intervalo de confianza del 95%.

ANEXO 08

NOTA BIOGRÁFICA DE LA AUTORA DE TESIS

1. BONILLA RAMÍREZ NANCY

Lugar de nacimiento : Huánuco, Huánuco, Huánuco.

Fecha de nacimiento : 17 de noviembre de 1984.

Centro Educativo de estudios secundarios: I.E. “Milagro de Fátima”.

Universidad/Facultad : Universidad Nacional Hermilio Valdizán

Facultad de Enfermería

Año que obtuvo el bachiller: 2019

ANEXO 09

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

"AÑO DE LA UNIVERZALIZACIÓN DE LA SALUD"

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN - HUÁNUCO
FACULTAD DE ENFERMERÍA
Av. Universitaria Nº 601 - 607 - Cayhuayna Pillco Marca

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

En la ciudad universitaria de Cayhuayna, a los trece días del mes de marzo de 2020, siendo las diez horas, de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, se reunieron en el Auditorio de la Facultad de Enfermería, los miembros integrantes del Jurado Calificador, nombrados mediante la Resolución N° 071-2020-UNHEVAL-D-ENF, para proceder con la evaluación de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS, CENTRO DE SALUD POTRACANCHA, HUÁNUCO 2019,** de la Bachiller: **Nancy BONILLA RAMIREZ,** desarrollada bajo el asesoramiento de la **Mg. Mida AGUIRRE CANO.**

El jurado calificador está integrado por los siguientes docentes:

- Dra. Maruja Manzano Tarazona **PRESIDENTE**
- Dra. Irene Deza y Falcón **SECRETARIA**
- Mg. Bethsy Huapalla Céspedes **VOCAL**
- Mg. Ennis Jaramillo Falcón **ACCESITARIO**

Finalizado el acto de sustentación, los miembros del jurado procedieron a deliberar y verificar los calificativos, habiéndose obtenido el resultado siguiente: APROBADA por UNANIMIDAD, con el calificativo cuantitativo de 14 y cualitativo de BUENO, quedando APTA para que proceda con los trámites necesarios, con la finalidad de obtener **EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA.**

Con lo que se dio por concluido el acto de Sustentación de Tesis, en fe de lo cual firmamos.

PRESIDENTE (A)

SECRETARIO(A)

VOCAL

Deficiente (11, 12,13)
Bueno (14, 15,16)
Muy bueno (17,18)
Excelente (19,20)

ANEXO 10

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE PREGRADO

1. **IDENTIFICACIÓN PERSONAL**

Apellidos y nombres: BONILLA RAMÍREZ, Nancy; DNI: 44736652;

Correo Electrónico Nancy_82@hotmail.com ; Celular 924587864.

2. **IDENTIFICACION DE TESIS**

PREGRADO
Facultad de Enfermería **E. A. P. ENFERMERIA**

Título profesional obtenido: Licenciado en Enfermería.

TÍTULO DE LA TESIS: CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y CONTROL DE TUBERCULOSIS, CENTRO DE SALUD POTRACANCHA, HUÁNUCO 2019.

Tipo de acceso que autoriza (n) el (los) autor (es)

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción del acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso el registro del dato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "público", a través de la presente autorizo o autorizamos de manera gratuita al repositorio institucional-UNHEVAL, al publicar la

versión electrónica de esta tesis en el portal web ***repositorio, unheval.edu.pe***, por un plazo indefinido, consistiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso hayan marcado la opción "restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso _____

( ) 1 año

( ) 2 años

( ) 3 años

( ) 4 años

Luego del periodo señalado por usted (es), automáticamente la tesis para a ser de acceso público.

Fecha y Firma:

Firma del autor y/o autores:

BONILLA RAMÍREZ, Nancy
DNI: 44736652