



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO  
DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.  
PUESTO DE SALUD CAYAC - RECUAY, 2019.**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTOR**

**ROBLES ORTIZ, MARISA DAYVIT**

**CÓDIGO ORCID:0000-0002-7458-2221**

**ASESOR**

**MENDOZA FARRO, NATHALY BLANCA FLOR**

**ORCID: 0000-0002-0924-9297**

**PIURA – PERÚ**

**2022**

## **EQUIPO DE TRABAJO**

### **AUTOR**

Robles Ortiz, Marisa Dayvit

CÓDIGO ORCID:0000-0002-7458-2221

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de  
Pregrado, Chimbote Perú

### **ASESOR**

Mendoza Farro, Nathaly Blanca Flor

Orcid: 0000-0002-0924-9297

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad De  
Ciencias De la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, Piura,  
Perú.

### **JURADO**

Cotos Alva, Ruth Marisol

ORCID:0000-0001-5975-7006

Urquiaga Alva, Maria Elena

ORCID: 0000-0002-4779-0113

Condor Heredia, Nelly Teresa

ORCID: 0000-0003-1806-7804

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

---

Dra. Cotos Alva Ruth Marisol

**PRESIDENTE**

---

Dra.Enf. Urquiaga Alva Maria Elena

**MIEMBRO**

---

Dra. Condor Heredia, Nelly Teresa

**MIEMBRO**

---

Mgtr.Mendoza Farro, Nathaly Blanca Flor

**ASESORA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres y hermanos quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está

A nuestros docentes de investigación quienes estuvieron durante toda esta etapa de formación como futuros profesionales de la salud. Gracias por su tiempo y dedicación.

**MARISA DAYVIT**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

El presente trabajo está dedicado a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

Este presente trabajo va dedicado a Anthony Sánchez O. y Yeverzon Quiñonez T. dos grandes personas en mi vida quienes me enseñaron luchar por mis sueños, son y serán mi mayor motivo de salir adelante, hoy no están en vida, pero los llevo y llevare siempre conmigo.

**MARISA DAYVIT**

## RESUMEN

La calidad del cuidado de enfermería es el conjunto de procedimientos y actividades realizadas basadas en estándares de probada seguridad, económicamente asequibles al usuario las cuales producen un impacto positivo, en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y rehabilitación. La investigación cuyo planteamiento es: ¿Existe asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo Puesto de Salud Cayac – Recuay, 2019? ante ello se propone el siguiente objetivo fue determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción, del usuario externo en el Puesto de salud Cayac, 2019. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional. La muestra estuvo constituida por 60 usuarios externos adultos. Se utilizó dos instrumentos: Una encuesta sobre nivel de calidad del cuidado y otra para medir la satisfacción del usuario, llegando a los siguientes resultados y conclusiones: la mayoría con un 78; 3 % refirió que el cuidado de enfermería es alto, en cuanto al grado de satisfacción la mayoría con un 86; 6% manifestó satisfacción. Al realizar la prueba de t -b de Kendall entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción se encontró que si existe relación estadísticamente significativa.

Palabras clave: Calidad, cuidado, enfermería, satisfacción.

## **ABSTRACT**

The quality of nursing care is the set of procedures and activities carried out based on standards of proven safety, economically affordable for the user, which produce a positive impact on mortality, morbidity, disability and rehabilitation. The research whose approach is: Is there an association between the quality of nursing care and the degree of satisfaction of the external user Health Post Cayac - Recuay, 2019? Given this, the following objective is proposed: to determine the association that exists between the quality of nursing care and the degree of satisfaction of the external user in the Cayac Health Post, 2019. The research was quantitative, of a descriptive correlational type. The sample consisted of 60 adult external users. Two instruments were used: A survey on the level of quality of care and another to measure user satisfaction, reaching the following results and conclusions: the majority with 78; 3% reported that nursing care is high, in terms of degree of satisfaction the majority with 86; 6% expressed satisfaction. When performing Kendall's  $\tau$ -b test between the quality of nursing care and the degree of satisfaction, it was found that there is a statistically significant relationship.

Keywords: Quality, care, nursing, satisfaction

## CONTENIDO

<b>1. TÍTULO DE LA TESIS .....</b>	<b>i</b>
<b>2. EQUIPO DE TRABAJO .....</b>	<b>ii</b>
<b>3. HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR .....</b>	<b>iii</b>
<b>4. HOJA DE AGRADECIMIENTO Y DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>5. RESUMEN .....</b>	<b>vi</b>
<b>6. CONTENIDO.....</b>	<b>viii</b>
<b>7. ÍNDICE DE TABLAS, FIGURAS Y GRÁFICOS .....</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. REVISIÓN DE LITERATURA .....</b>	<b>12</b>
<b>III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>29</b>
<b>IV. METODOLOGÍA .....</b>	<b>30</b>
4.1.Diseño de la investigación: .....	30
4.2.Población y muestra.....	31
4.3.Definición y operacionalización de variable .....	32
4.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	34
4.5.Plan de análisis.....	36
4.6.Matriz de consistencia .....	38
4.7.Principios éticos .....	39
<b>V. RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
5.1.Resultados .....	41
5.2.Análisis de resultados .....	44
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>ASPECTOS COMPLEMENTARIOS .....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>71</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1.</b> CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL USUARIO EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019.....	41
<b>TABLA 2 .</b> GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019. ....	42
<b>TABLA 3.</b> CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019. ....	43

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO DE TABLA 1.</b> CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL USUARIO EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019.....	41
<b>GRÁFICO DE TABLA 2.</b> GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO. EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019.....	42
<b>GRÁFICO DE TABLA 3.</b> CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA SEGÚN EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO.PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019 .....	43

## **I. INTRODUCCIÓN**

Los trabajadores de la salud hoy en día vienen cumpliendo un rol muy importante a nivel mundial que es el cuidado del ser humano y el restablecimiento de su salud, es así que el profesional de enfermería ocupa la mayor cantidad de recurso humano con un 70%, donde tiene el rol importante que es cuidar a las personas, familias y comunidades de forma íntegra. El profesional que está más involucrado en la evolución del paciente gracias a la cercanía por sus labores y destrezas que tienen día a día con el paciente. El rol del profesional es imprescindible gracias a ellos se podrá reducir, mejorar y aliviar los diferentes problemas de salud vienen aquietando al ser humano (1).

Ser parte de la carrera profesional de enfermería requiere tener esa esencia de cuidador, donde sus ejercicios basado en conocimiento técnicos científicos ayudaran al ser humano, familias y población a cuidar, optimizar y salvaguardar la vida del ser humano, que presente algún problema de salud o se encuentre sana durante toda su etapa de vida. La “Organización Mundial de la Salud” refiere en su compleción: Todos ser humano tiene derecho a la mejor prestación de salud asequible donde venga adjunta la eficacia de cuidado como finalidad del plan salud para todos, donde será imprescindible la percepción y satisfacción del usuario (1).

Muchos gobiernos a nivel mundial vienen preocupándose por ofrecer servicios de salud de alta calidad que son evidenciados en el informe sobre salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS), donde se refiere a la capacidad resolutive de los sistemas de salud, indica que esta noción está relacionada con la satisfacción o insatisfacción

de los usuarios hacia los servicios de salud donde viene a ser un tema muy importante dentro de la salud pública, las perspectivas que tienen los usuarios con relación al trato que debería recibir, teniendo como prioridad respeto a los derechos humanos, la dignidad del usuario y el respeto a su idiosincrasia (2).

Así mismo se menciona un informe elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) con el apoyo del consejo internacional de enfermera (CIE) y la Campaña Nursing NOW. Nos manifiesta que en la actualidad existen cerca de 28 millones de profesionales de enfermería a nivel mundial, esta cifra muestra la deficiencia que hay a nivel mundial del personal de enfermería con déficit de 5.9 millones de profesionales, muchos de estos en los países de, Asia, África, sudoriental y la región del Mediterráneo Oriental, así mismo como algunas partes de América Latina (2).

En Latinoamérica la calidad de atención de enfermería está sujeta a factores estructurales como son: económicos y sociales muy complejos, para lograr que estos se resuelvan de una forma adecuada se necesita de la participación de los usuarios que acuden a los servicios de salud y del personal asistencial que brinda el servicio. Los profesionales de enfermería ocupan un lugar muy importante dentro de su trabajo, vienen cumpliendo la importante labor del cuidado a la persona, familia y comunidad en sus diferentes etapas de vida. La falta de tan importante pieza en el sector salud como es el profesional de enfermería generaría desorganización, la prestación de salud serían imposibles, porque tienen la valiosa función del cuidado basado en la ciencia y la tecnología con el propósito del cuidado al ser humano (3).

Para lograr la calidad del personal de enfermería debe tener ciertas cualidades y características como son: valores, actitudes, aptitudes, normas y principios. Para cuidar con calidad se requiere prestar servicios objetivos y tangibles donde los servicios se distribuyan de forma fluida, con recursos humanos necesarios, con un entorno adecuado, infraestructura apropiada, personal capacitado, etc., donde se tenga que garantizar un servicio de calidad sin perjudicar la salud ni la vida de la persona y más al contrario contribuir a la recuperación y mejora de la salud (4).

La Organización Panamericana De Salud (OPS) nos manifiesta que los profesionales de enfermería vienen desarrollando diferentes actividades centradas en las personas y comunidades, ofreciendo una gran gama de actividades en muchos establecimientos de salud. En las Américas se ha evidenciado la falta de dicho personal de salud esto se debe a que muchos de ellos han migrado a otros países por la falta de empleo, por no tener un pago digno, falta de un seguro, condiciones de trabajo transitorios, entre otros afectando así los sistemas de salud. Para poder lograr que la salud se universal en los diferentes países, debería de garantizarse la cantidad, la calidad y reconocer la importancia que tienen los enfermeros (as) en los diferentes gobiernos de salud, de esta forma todo mejoraría incluyendo la calidad de un servicio de salud (5).

En el país de Chile se ha venido buscando la mejora continua de la atención en salud que perciben su población durante toda su etapa de vida. Hoy en día llamamos gestión de calidad es una denominación que ya viene de muchos años atrás al igual que las actividades de cuidado que realizan los enfermeros (as), se ha ido constituyendo como función precisa del que hacer de las organizaciones de salud, tiene como objetivo

general brindar salud y satisfacer a su población. Así mismo la gestión de calidad otorgará al usuario un cuidado integral, dignidad y autonomía. El sistema Público de salud en Chile, hoy en día cuenta con un nuevo modelo de atención en salud en la cual viene basada un conjunto de labores que originan y facilita la atención al usuario oportuna y eficaz, cuida la integridad física y mental brindando un cuidado integral a la persona familia y comunidad de esta manera lograr la satisfacción del cuidado que brinda el profesional de enfermería en ellos (6).

En Ministerio de Salud de la Nación de Argentina viene promoviendo políticas de salud basada en mejoras de disponibilidad, repartición, calidad y procedimientos de formación y enseñanza continua hacia los recursos humanos que laboran en sus instituciones de salud en especial del profesional de enfermería. Así mismo es necesario recalcar que en la actualidad hay un déficit de dicho personal en los diferentes establecimientos de salud afectando así la calidad de atención que se brinda al usuario, muchas veces esto se debe al bajo incentivo que perciben, la falta de motivación, mala distribución geográfica (7).

A partir del año 2006 en Colombia se viene poniendo en práctica la resolución 1011 donde suscribe que las prestaciones de salud hacia el usuario son de forma individual y en conjunto, con fácil acceso y de forma igualatoria para todos, por medio de profesionales preparados con conocimientos prácticos científicos y basados en el cuidado humano donde practique la ética profesional, donde se dé el balance de benéficos, riesgos y costos, con la única finalidad de conseguir la satisfacción de los beneficiarios las cuales serán evaluados por cada uno de los usuarios gracias a los cuidados que se prestaron en los diferentes establecimientos de salud (8).

El ministerio de salud (MINSA) tiene como sus funciones garantizar cuidados de calidad de forma individual y colectiva, donde su gestión abarca acreditar todos sus establecimientos de salud, la calidad de un servicio ser siempre observada por el paciente para lograr que este se sienta satisfecho con los servicios prestados por un establecimiento de salud conjuntamente con el profesional que atiende se debe ofrecer un cuidado pertinente, donde se evite o reduzca al máximo los peligros para su integridad y vida. En estos tiempos es un problema álgido el tema de calidad del cuidado en los sistemas de salud peruana ya que se ha venido observando las diferentes quejas acerca del cuidado que reciben; es evidente que aún no se ha logrado mejorar el sistema de salud con respuestas eficientes para cada usuario (9).

Según los lineamientos que se han estado situando para la mejora de la calidad de los servicios de salud en el Perú se han planteado nuevos desafíos para los años 2015 al 2030, donde se ha puesto mayor énfasis en la mejora de la calidad, accesos efectivos a los servicios de salud. Si bien es cierto en los últimos tiempos se ha venido observando que los países de bajos y medianos recursos han venido mejorando sus ingresos del Producto Bruto Interno (PBIM) las cuales a han sido investidas en mejoras de salud. En cuanto en el Perú estos no han generado tantos cambios en los servicios de salud ya que no son suficientes para la cantidad de población que habita, no solo requiere de recursos financieros, servicios básicos; lo que se requiere es de una organización de sistemas de salud integrados y coordinados, con mayor recurso humano y representantes competentes comprometido a lograr atenciones de salud de calidad para toda la población (10).

Así mismo existen reportes de recursos humanos en el 2013 - 2018 no evidenciado en el 2020, se muestra que solo existen a nivel nacional 15.6 enfermeros por cada 10,000, 7.4 % menos que lo necesario según la OMS. (2). En la actualidad en el Perú existen 96.000 enfermera y enfermeros colegiados, de las cuales el 90% de enfermeros son mujeres y el 10% son varones. Así mismos encontramos datos donde solo el 63% de profesionales de enfermería colegiados vienen laborando, el Perú cuenta con más de 32 millones de habitantes la cual es muy carente este recurso humano que es tan importante para prestar servicios de salud en los diferentes niveles (10).

En el Perú las diferentes instituciones prestadoras de servicios de salud tienen diferentes carencias como vienen hacer los recursos humanos y materiales la cual es un desafío día a día para las autoridades pertinentes. No solo se logra evidenciar estos problemas, sino también la tardanza en la atención, saturación en los diferentes servicios, las citas con fechas muy extensas, la falta de empatía, las huelgas de profesionales abandonando su labor, etc. todas estas siendo un indicador muy importante para los usuarios para calificar como deficiente la calidad (11).

En el año 2017 no evidenciado en el 2020, se logra un incremento de profesionales de enfermería en diferentes de departamentos del Perú menos en el departamento de Ancash y la Libertad según lo recomendado por la OMS, siendo la sierra y la selva más alejados de los recursos humanos necesarios y disponibles para la buena prestación de servicios de salud a la población. Esto se debe también a la mala distribución del recurso humano ya que en otros departamentos se puede evidenciar que existen 25.6 enfermeros por cada 10,000 siendo uno de los casos el departamento de Apurímac (12).



Así mismo tenemos al Ministerio de Protección Social donde nos indica que en el actual tiempo en que vivimos los servicios de salud que son pertenecientes al estado y los que no pertenecen como son los servicios de salud privatizados se han visto en la obligación de medir la satisfacción del usuario cuanto al cuidado que brinda el profesional de enfermería, esto permitirá mejora la calidad de atención de los servicios de salud. Donde se dará el cumplimiento e implementación de nuevas mejoras en la calidad de atención con recursos humanos y materiales, entre otros (13).

Siendo la calidad un requisito esencial de cada establecimiento de salud, muchos profesionales de salud vienen desarrollando sus actividades con miras de mejora continua. Es de su responsabilidad brindar cuidados de garantía, fiándose de sus conocimientos, actitudes y destrezas para lograr satisfacer sus expectativas y necesidades, así mismo para lograr una satisfacción acertada es necesario que el paciente y la enfermera mantengan una comunicación terapeuta, donde prime el respeto, la confianza, empatía, etc., estos serán de mucha ayuda para lograr lo anhelado una atención de calidad y usuarios satisfechos con esta (14).

En la región Áncash con respecto al tema de calidad que prestan los servicios de salud publicas reflejan la insatisfacción en sus usuarios, esto viene desde la organización de los funcionarios, la mala versación de recursos humanos y materiales, donde el gobierno local no ha invertido en desarrollo de programas sociales, capacitaciones, la falta de inversión en servicios públicos de salud, etc. Todas estas falencias se han evidenciados en la insatisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de los servicios de salud viéndose perjudicado ambas partes (15).

Así mismo el departamento registra solo el 13.6% de profesionales de enfermería por cada 10 000 habitantes siendo un problema muy álgido en la región por la falta de abastecimiento de este recurso tan importante para la buena y adecuada prestación de un servicio de salud en los diferentes niveles de atención y en las diferentes etapas de vida que cursa la persona. Se requiere urgentemente la implementación de más profesionales de enfermería para una atención de calidad (16).

Los seres humanos hoy en día vienen exigiendo una atención de calidad en los diferentes establecimientos de salud, por ende, son ellos autónomos de calificar su conformidad o insatisfacción hacia los servicios ofrecidos por los personales de la salud. El paciente en la actualidad tiene su propia forma de calificar la atención de enfermería, hace años atrás el usuario no opina acerca de la atención que recibía, solo se acogía a la atención según su necesidad, en la actualidad solicita que se le informe todo acerca de su salud (17).

No son extraños a este contexto los usuarios externos del presente estudio que acuden en busca de una atención al Puesto de Salud Cayac con su ubicación geografía limitado por el Sur: con el centro poblado de Parco, Norte: con el distrito de Ticapampa, Este: con el caserío de Cómpera Cucho y por el Oeste: con el distrito de Aija. Cuenta con dos personales asistenciales: Lic. en enfermería y una técnica en enfermería. Cuanto a la infraestructura es de material rustica de un solo piso, cuenta con 5 ambiente, como es sala de espera, una pequeña farmacia, un servicio higiénico, un almacén, 2 consultorios (18).

Esta categorizado como primer nivel de atención (I-1), perteneciente a la Red de salud Huaylas Sur de Ancash, tiene como funciones generales: a) ofrecer una atención integra por cada etapa de vida del ser humano. b) ser participe en diferentes actividades de prevención y promoción de la salud c) gestionar mejoras para el establecimiento de salud que viene laborando desde la gestión local y territorial. d) ser partícipe de la toma de decisiones para la salud evitando perjudicar o dañar la salud de su población (18).

Hoy en día se perciben diferentes problemas afines con la calidad de atención por los profesionales de la salud, donde el usuario se muestra preocupada y afectada por estas actitudes que tienen los profesionales, es lamentable que la humanización del personal se va perdiendo cada día más y las atenciones son como un trabajo más para ellos donde no toman conciencia que su profesión está basada en el cuidado de la persona protegiendo y respetando sus derechos.

Frente a lo expuesto se consideró pertinente la realización de la presente investigación planteando el siguiente problema:

**¿Existe asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo Puesto de Salud Cayac – Recuay, 2019?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

- Determinar la asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción, del usuario externo en el Puesto de salud Cayac,2019.

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- Identificar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, respecto a puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería, del usuario. Puesto de Salud Cayac 2019.
- Identificar el grado de satisfacción del usuario, por el profesional de enfermería. Puesto de Salud Cayac,2019.

Finalmente se justifica el presente estudio debido que la calidad de atención es responsabilidad de todo profesional, razón como un indicador que brinda las entidades de servicios de salud. Es transcendental que el personal de enfermería tenga los conocimientos suficientes y necesarios para la aplicación de ellos en los pacientes, siempre teniendo en consideración la atención oportuna, dinámica, continuas y fuera de cualquier peligro favoreciendo la continuidad del buen estado de salud gracias a las actividades realizada

Como estudiantes de la salud es de suma importancia tocar el tema de calidad del cuidado que ofrecen los profesionales de enfermería y el grado de satisfacción, gracias a estos datos podremos cambiar nuestras conductas u otros, para lo posterior ser enfermeros que brinden calidad y satisfacción a los usuarios con nuestros cuidados.

Esta investigación será provechoso así mismo para nuestra universidad ya que será una fuente de información y análisis para la formación de futuros enfermeros que brindan atención de calidad y así lograr satisfacción en los usuarios.

La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, no experimental, con una muestra no probabilística por conveniencia por 60 usuarios, donde se llegó a la siguiente conclusión que la mayoría de los usuarios externo donde se llegó a los principales resultados y conclusiones: la mayoría con un 78; 3 % refirió que el cuidado de enfermería es alto, en cuanto al grado de satisfacción la mayoría con un 86; 6% manifestó satisfacción. Al realizar la prueba de t -b de Kendall entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción se encontró que si existe relación estadísticamente significativa.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **Investigación en el ámbito internacional:**

Vera M. (19), en su investigación denominada “Evaluación de la calidad de la atención del profesional de enfermería en relación con la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud el Milagro Ecuador.2018”. Tuvo como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de salud del centro de salud el Milagro. Cuya metodología fue transversal analítico. Conto con una muestra de 357 usuarios. La investigación llega a los siguientes resultados que existe insatisfacción en las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho. De estos se llega a la siguiente conclusión que el servicio no brinda la plena seguridad y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato hacia el paciente.

Gástelo W. Castelo A, (20), en su tesis titulada “Satisfacción de pacientes con atención de enfermería en el centro de salud - Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador, 2017”. Tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción con la atención de enfermería de los usuarios atendidos en el centro de salud Augusto Egas de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. Cuya metodología fue descriptiva de corte transversal. En un universo de 382 pacientes a quienes se aplicó una encuesta validada para obtener la información, el análisis de la información, se realizó mediante el sistema SPSS, al hacer uso de la correlación

bivariada de Kendall. Conclusión: el 75 % expresó haber recibido una atención satisfactoria por parte del personal de enfermería.

Bravo F. (21), en su investigación titulado "Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud N°2 de Esmeraldas Ecuador 2017". Tuvo como objetivo: Identificar la percepción de la calidad de atención de enfermería en padres. Cuya metodología fue transversal, descriptivo y observacional. Se tomó una muestra de 211 usuarios. Resultados obtenidos fueron, la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios; concluyendo que la percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70,08%.

### **Investigación en el ámbito Nacional:**

Gamarra J. (22), realizó una investigación denominada "Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, Lima 2018". Tuvo como objetivo determinar la relación de la calidad de atención de Enfermería y satisfacción de los pacientes. En su metodología: no experimental, transversal, descriptivo correlacional, cuantitativo y de método hipotético deductivo, conformada por 1 200 pacientes con una muestra de 215. La investigación llega a los siguientes resultados: tuvo una correlación positiva alta. Lo que determinó que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. De estos se llega a la siguiente conclusión: en la dimensión técnica científico la satisfacción se encuentra entre regular y poca satisfacción.

Juárez C (23), realizó una investigación denominada “Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios. En su metodología: prospectivo – descriptivo, correlacional y transversal, tuvo una muestra de 95 padres usuarios, se utilizó la entrevista y la encuesta de calidad de atención. La investigación llega a los siguientes resultados es percibido por el usuario como buena, el grado de satisfacción fue insatisfechos. De estos se llega a la siguiente conclusión un valor de chi-cuadrado de 33,78 con una probabilidad de 0,000 ( $p < 0,05$ ) siendo significativo, entonces podemos decir que si hay relación.

Yslado Y, Varas S. (24), en su estudio sobre el “Cuidado Humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción de los pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Cuya metodología fue cuantitativo, descriptivo - correlacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 257 pacientes. De los resultados se concluyó que el 47.1 % reciben un cuidado humaniza bueno, el 42 % regular y el 10.9 % malo. Por otro lado, el 45.1 % presentan un nivel alto de satisfacción, un 44 % nivel medio y el 10.9 % nivel bajo. Con los resultados obtenidos se concluye que existe una relación altamente significativa entre ambas variables ( $X^2=12.949$ ) ( $p= 0.000$ )

### **Investigación en el ámbito Local**



Cano C. (25), en su estudio titulado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote- 2019”. Tuvo por objetivo describir las variables de la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología, hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote – 2019. Cuya metodología fue de enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño transversal, descriptivo. La población estuvo conformada por 234 madres. Los resultados determinaron que el 87.5% de las usuarias están satisfechas con la atención de enfermería. La satisfacción ha superado el estándar del 60% y para la insatisfacción aceptable los resultados son menores del 40%, según el aplicativo Excel. Conclusiones: las usuarias están satisfechas con la calidad de atención brindada por las enfermeras.

Villacorta C. (26), en su estudio titulado “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, servicio de Crecimiento y Desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2017”. Objetivo general determinar la calidad de atención y la satisfacción del padre o apoderado del usuario externo menores de 11 años atendidos en el servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2017. Cuya metodología fue de tipo aplicada y correlacional. Diseño no experimental, transversal-correlacional. La muestra fue de 139 padres o apoderados. Tuvo como resultados: que el 89,9% manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos de la atención recibida. Conclusión: Se ha demostrado que la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción del padre o apoderado el usuario externo menor de 11 años atendido en el Servicio de Crecimiento y Desarrollo del Centro de Salud Palmira, Huaraz, 2017.

Ordoñez R. Paredes A. (27), en su investigación titulada "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – Trujillo 2019". Cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción percibida por el paciente. Cuya metodología fue cuantitativo, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 111 pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía A. Los resultados obtenidos fueron: el 93.7% se encuentran satisfechos y el 6.3 % están insatisfechos; en cuanto a la calidad de cuidado el 78.4 % de los pacientes percibieron el cuidado de enfermería como bueno, 15.3 % como regular y el 1.5 % como malo. Existe una relación altamente significativa entre ambas variables con una probabilidad de 0.000.

## **2.2 Bases Teóricas de la investigación**

Para la presente investigaciones aludirá a dos teorías:

Avedis Donabedian se graduó como especialista en salud pública y dedico toda su vida en este campo de la salud, a inicios del 80 formulo una base general para lograr analizar la calidad en el campo de la salud. El presente modelo está basado en la teoría general de sistemas y es usada con mucho éxito en las diferentes instituciones de salud a nivel mundial, considerándolo como uno de los máximos representantes cuanto a la calidad en el área de la salud (28).

Para la presente teorista el usuario debe ser tomada como prioridad para brindar el cuidado de forma oportuna, dando respuestas a sus necesidades practicando la amabilidad, empatía, donde se respeten sus valores década una tal cual. La calidad del

cuidado del profesional de enfermería debe ser evaluada de forma directa e individual para medir de este modo la perspectiva que tiene el usuario de cada profesional con respecto a su cuidado brindado, posterior a ellos cómo hacer para mejorar estos. Día a día se presentan diferentes casos en los establecimientos de salud y es allí donde el profesional demuestra todas sus destrezas y conocimientos en brindar un cuidado humanizado, empático, desarrollando sus actividades (29).

En el año 1996 hizo público su primer artículo acerca de la calidad de la atención médica en la cual produjo análisis innovadores en este campo, siendo una de las bases más importantes hoy en día para el control de calidad en los servicios sanitarios donde la calidad. Donde presento 3 enfoques muy importantes para poder evaluar la calidad de atención sanitaria, las cuales son: estructura, proceso y resultado (28).

Estructura: conjunto de características de los espacios en los que se lleva a cabo una atención, donde se podrá encontrar los recursos humanos necesarios, insumos, uso de la tecnología, toda una organización donde se preste una atención de calidad al usuario. Así mismo está considerado el acceso geográfico, la infraestructura del área hospitalaria, sus características y estructuras de cada uno de los servicios (30).

Enfoque de proceso: definimos al proceso como el conjunto de actividades y acciones que están dirigidos hacia el paciente para lograr un resultado favorable o bien dicho la mejora de la salud del individuo. Es un proceso complejo donde se tiende a interactuar todo el equipo de salud con el paciente, donde será necesaria el uso de las nuevas tecnologías ya que hoy en día juega un papel muy importante para el apoyo del personal de salud (31).

En el proceso también será necesario analizar las variables relacionados al acceso del paciente en un servicio de salud, habilidades con que se desenvuelve el personal de salud, uso adecuado de los servicios, y todo aquello que se realiza en un paciente cuando va en búsqueda de un servicio de salud. Así mismo el enfoque de proceso es donde se puede lograr ganar o perder la eficiencia de un servicio y desde modo ser calificado desde la perspectiva individual del paciente (31).

Enfoque de resultados: es el benéfico que se ha logrado en el paciente, suele también ser medido en procesos de daños, en específico el resultado viene hacer el cambio en la salud que se ha logrado según la asistencia ofrecida por un profesional de la salud al paciente (32).

Según la definición de Donabedian el resultado es “aquellos cambios, favorables o no, en el estado de salud actual o potencial de las personas, grupos o comunidades que pueden ser atribuidos a la atención sanitaria previa o actual”. De igual forma nos indica que los resultados serán las consecuencias de cuanto se tiene por conocimiento acerca de la enfermedad, cambios de comportamiento que repercuten en la salud del paciente o la satisfacción, este último ayudara a tener un mejor juicio acerca de la calidad de un servicio prestado (32).

Analizar los resultados de una atención prestada nos permitirá evaluar o valorar la eficacia, eficiencia y efectividad de las prácticas médicas, aquí también influyen el uso de las nuevas tecnologías en el campo de la salud y también las prestaciones realizadas en los servicios asistenciales (32).

Así mismo plantea los Componentes/Dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería

Enfermería es consecuente de su compromiso ante la calidad del cuidado que ofrece en la atención de la salud de los individuos, así mismo del tributo en la evaluación del cuidado y satisfacción de los mismos. La calidad de atención que brinda enfermería, se demuestra en la atención adecuada, humanizada, individualizada, incesante y eficaz, según la base científica de sus cuidados de una forma competente y responsable de acuerdo a sus necesidades identificadas previamente de cada paciente; de esta forma se lograra cubrir su necesidad y expectativa de cada uno (33).

El campo de acción de enfermería, ocupa diferentes servicios de salud como son; servicios de salud públicos y servicios de salud privados, con un alto porcentaje de recursos humanos útiles y beneficiosos aptos para el socorro al usuario, estos servicios prestados son de inmediato de acuerdo a la necesidad de cada uno, de esta forma la atención brindada será de calidad (34).

El Ministerio de salud del Perú, acoge el concepto de Donabedian, donde detalla 3 dimensiones las cuales son:

Dimensión Técnico Científica: hace referencia al manejo de las tecnologías con fundamento científico para el cuidado de la persona asumiendo con ética profesional. El trabajo enfermero en esta dimensión refiere a un ejercicio profesional de

procedimientos y técnicas de atención oportunas y continuas evitando condiciones de riesgo (35).

**Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno:** nos indica a los servicios básicos que debería de contar un establecimiento de salud, así lograr en el usuario comodidad y confort, privacidad, ambientes adecuados etc es decir un conjunto de bienes materiales donde el usuario pueda sentirse cómodo y satisfecho. Involucra lo más básico para sentirse cómodo como son el orden, ventilación, iluminación, servicios públicos necesarios, etc. En esta dimensión la atención de enfermería se centra en beneficiar al usuario ofreciéndole un clima cómodo y agradable, respetando siempre la privacidad ante cualquier procedimiento (35).

**Dimensión Humana/Interpersonal:** se refiere la parte humana del cuidado como un requisito necesario para un profesional de salud, es la como se interrelacionan el paciente y el profesional, la comunicación que ambos mantienen, la empatía (36).

Tiene como peculiaridades: información correcta y clara que comprenda el usuario, respeto a los derechos humanos, confianza, empatía, amabilidad, trato amable y caluroso, claridad en el lenguaje. Estas actitudes de enfermería se vuelven hacer una habilidad muy necesaria para un buen trato así lograr la aceptación del usuario y de esta manera se logrará trabajar de una forma correcta en bien de las ambas partes uno cuidará su prestigio y la otra parte logrará restablecer su salud (36).

Así mismo tenemos la teoría de Jean Watson apoyada en el cuidado humano basado en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y

confianza entre la persona cuidada y el cuidador. Su teoría tiene un enfoque filosófico (existencial-fenomenológico), con base espiritual, cuidado como un ideal moral, y ético de la enfermería (37).

La presente teoría nos indica que el cuidado humano está comprendido entre lo moral (protege, sobre sale la dignidad humana, tiene una mira más allá de una evaluación médica), percepción, experiencia y conexión (se muestra interés profundo hacia la persona). El cuidado debería ser humanizado donde se tenga el compromiso moral por parte de los profesionales de la salud hacia el paciente ya sea sana o enferma, con la finalidad de mejorar la calidad de vida, sumergido en la base científica de cada cuidado prestado de esta forma se logrará tener una percepción adecuada acerca del cuidado humanizado (37).

Para el cuidado de los pacientes se requiere fortalecer el vínculo enfermera-paciente para lograr una atención adecuada basada en la calidad y la calidez de sus prácticas. El trabajo de Watson J. ayuda a comprender la importancia que tiene la sensibilización en aspectos más humanos del personal de salud frente al cuidado de la persona, esto contribuirá a la calidad de atención (38).

El cuidar es la esencia del profesional de enfermería constituida por quehaceres transpersonales e intersubjetivas para resguardar, mejorar y preservar la humanidad, ayudar a la persona tener un mejor significado acerca de la enfermedad, dolor, sufrimiento y existencia (39).

Tenemos al ende representante de los profesionales de enfermería como es el Colegio de Enfermeros del Perú (CEP) donde nos manifiesta que la calidad del cuidado de enfermería esta compuesto por diferentes mecanismos como son: según su naturaleza del cuidado donde implica su función asistencial donde está la conservación, promoción, recuperación y rehabilitación del curso de salud del paciente y esto culmina cuando el usuario es totalmente independiente, así mismo solicita a los profesiones de enfermería tener como base fundamental en sus atenciones los valores, la capacidad, actitud y las norma, que están a favor del ser humano, por medio de las diferentes estrategias que se van incluyendo con el fin de brindar un cuidado con calidad donde este incluida la ética y la moral (40).

De esta forma, se publicó la ley N° 27669, donde menciona la función del profesional de enfermería en el cual es el responsable de brindar un servicio integral, basado en conocimientos científicos, tecnológicos, sistemáticos y humanizado, en el proceso de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud. Tienen la función importante de ofrecer una atención, individualizada, oportuna, más humana, con continuidad, y eficaz; según se cumpla estos se podrá decir que el personal de enfermería está realizando un trabajo responsable y justo, logrando así la satisfacción del usuario que va en busca de una atención de salud (41).

Por ende, la calidad del cuidado del profesional de enfermería es imprescindible e irremplazable, gracias a ello se puede dar una atención en salud adecuada y continua, dicho profesional es quien está en contacto directo con los usuarios y se dedica mayor tiempo en cada atención brindada de forma integral midiendo los resultados obtenidos por cada actividad realizada. El trabajo que realiza el profesional de enfermería



abarca varias acciones y/o comportamientos como es la igualdad, trato humano, confiabilidad, respeto, información correcta, cuidado continuo, etc. La evaluación de calidad del cuidado de enfermería debe ser un procedimiento con continuidad y flexible, basándose en resultados del cuidado y en lo que percibe el usuario (42).

Tenemos una escala para medir el cuidado humanizado basada en la teoría de Jean Watson.

La teoría de Watson se basa en el cuidado de la persona donde debe estar en armonía la mente, cuerpo y alma, por medio de un trato cordial entre el usuario o persona que requiera los cuidados y la persona quien cuida en este caso el personal de salud encargado, mediante conocimientos técnicos y científicos, el respeto, cuidado integral, practicando los valores y sobre todo el amor que debe de existir en el que hacer del profesional de salud, estos comportamientos serán percibidos por el usuario (43).

Se destaca el trato que tiene el usuario que recibe los cuidados y el personal de enfermería que brinda estos cuidados, donde el tiempo convivido por ambas partes será una experiencia vivida que recordar por la gratitud brindada por ambas partes. En esta relación paciente – enfermero se vivirán experiencias más allá de una labor del profesional si no también contarán los sentimientos que se percibieron, el trato recibido, empatía, entre otros; que cuentan más que solo un procediendo (44). Así mismo podemos encontrar que presenta 6 dimensiones:

Satisfacer las necesidades: La satisfacción de las necesidades en el ámbito de salud abarca brindar los cuidados a la persona y comunidad de una forma holística donde abarque todas sus necesidades de forma independiente de cada individuo, en cuanto se logre satisfacer estas necesidades se verá reflejada la satisfacción del individuo y población gracias al equipo de salud. Es el desempeño del profesional de enfermería donde se verá reflejado sus conocimientos en el trabajo que realiza con la finalidad de salvaguardar la vida de la persona y se verá responsable de cada una de sus actividades o procedimientos (45).

Relación enfermera-paciente: El profesional de enfermería deberá tener una buena relación con el usuario y su familiar para lograr una buena comunicación terapéutica entre ambos, esta práctica es una necesidad muy importante en el ámbito de la salud donde el profesional debe estar sensibilizado y debe mostrar empatía por el resto. Así mismo el personal de enfermería debe ser consciente de informar siempre la verdad de forma honesta y con claridad según se el caso (46).

Autocuidado de la profesional: El profesional de enfermería es una persona preparada a base de conocimientos científicos en el área de salud para el cuidado de la persona ya que viene ser esa labor su esencia que distingue de otras carreras profesionales. El cuidado que presta el profesional es a base de un acuerdo mutuo entre el que cuida y el que es cuidado, con la finalidad de restablecer su salud (46).

Aspectos espirituales del cuidado enfermero: El cuidado espiritual que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes ayudara a dar fortaleza, animo, entusiasmo, viene hacer un fenómeno muy íntimo para la recuperación de la salud de

muchas personas. Se debe practicar los principios éticos en cada paciente donde la única finalidad es la recuperación de la salud sin causar daños al prójimo (47).

Aspectos éticos del cuidado: Viene hacer los comportamientos que vienen desarrollando cada profesional de enfermería en beneficio de la salud de la persona sin causar daños algunos a la persona, familia y comunidad. El cuidado debe ser de forma humanizada donde primen los valores, las conductas. Se debe brindar un cuidado adecuado con el uso de recursos humanos y materiales para el bien de la persona (47).

Elementos de la satisfacción:

Nos ayudan a reconocer cómo nuestros usuarios puntualizan la calidad de los servicios y de este modo nos favorece en el desarrollo para tener en cuenta ciertos criterios de mejora en los servicios prestados de salud. Estos son:

Disponibilidad, nos da a entender que los servicios deben estar disponibles en el momento que el usuario lo requiera; Accesibilidad, tener acceso a los diferentes servicios que requiera; cortesía, mostrarse empático con los servicios de salud que prestan; agilidad, ser rápidos con lo que requiera el usuario para satisfacer sus necesidades; confianza, demostrar servicios de calidad y calidez al usuario; competencia, tener la capacidad necesaria que demuestre buena atención; comunicación, usar un lenguaje claro y preciso que el usuario pueda comprender (48).

Dimensiones: Las dimensiones de satisfacción del usuario, están relacionados con lo siguiente:

Tangibles: es el aspecto físico que percibe el usuario e ingresa en contacto en la organización, como es el aspecto de la infraestructura física como son: modernidad, limpieza, equipo, el personal, materiales de comunicación como son los folletos, letreros, boletines (49).

Personas: es la característica que percibe el usuario de la persona que lo atienden como el aspecto físico donde se valora higiene, olor, vestido, etc; infraestructura: se refiere al local o ambiente donde se prestan los servicios, maquinas, equipos con los que se realizan los servicios; confiabilidad: hace referencia a la destreza para desarrollar la prestación ofrecida tal y como se estipulo y con puntualidad (49).

Servicios: acceso a todos los sistemas de prestación de servicios opción de adoptar, cambiar o descontinuar métodos de atención, seguridad, privacidad de las conversaciones durante los exámenes físicos, confidencialidad de toda la información personal, ser tratado con dignidad, cortesía, consideración y atención, confort mientras recibe los servicios (49).

Bases conceptuales de la investigación:

Calidad del cuidado: Es brindar un cuidado de enfermería adecuada. El profesional debe estar caracterizado por mostrar habilidades optimas como es la empatía, amabilidad, emocionalmente estable, etc., son algunas características que definirán al

personal de enfermería. La calidad del cuidado debe estar basado en conocimientos técnicos científicos que le personal adquirido a lo largo de su carrera profesional y las experiencias que ha obtenido así lograr un cuidado adecuado hacia el paciente (45).

Calidad del cuidado de enfermería: Es la destreza que tiene el profesional de enfermería para para brindar cuidados y servicios al usuario de forma holística basado en conocimientos científicos y prácticos para el benéfico del usuario. Enfermería es una profesión basada en conocimientos tecnológicos y científicos, dirigidos a las personas sanas o enfermas, de forma individual y colectiva, orientada a la satisfacción de las necesidades previamente identificadas de cada uno (51).

Satisfacción del usuario de los servicios de salud: Satisfacer al beneficiario, implica un juicio complicado de actividades donde la persona y sus familiares que acuden a los servicios de salud, donde se muestren estar conformes, satisfechos con los servicios adquiridos por parte de los profesionales, esto involucra a cada función que el personal desempeñe en el momento y lugar preciso (52).

Consulta externa: Es la prestación de un servicio de salud por un personal calificado a una persona que no esté hospitalizado. En la cual tiene que requerir una cita con un profesional de salud. La consulta externa incluye la entrevista, evaluación clínica, prescripción y procedimientos según lo requiera el paciente y puede ser derivada a otros subservicios de las mismas (53).

Usuario externo: Es la persona, usuario o paciente que va en búsqueda de una atención ya se con previa cita o una urgencia /emergencia a un establecimiento de

salud donde será atendido por un profesional de la salud en la cual este paciente no requerirá de hospitalización solo será una atención ambulatoria donde se podrá retirar a su hogar o puede ser referido a otro establecimiento de salud según lo requiera y corresponda, todo esto según una evaluación. (53).

### **III. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación planteo como hipótesis que existe estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería respecto a: puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo Puesto de Salud Cayac, 2019.

## **IV. METODOLOGÍA**

### **4.1. Diseño de la investigación:**

No experimental: no se manipulo las variables de estudio, se observó tal y como se presentó en su contexto natural, posterior a ello fue analizado (56).

#### **El tipo de investigación:**

Cuantitativo: se trabaja con inventarios, cuestionarios y datos demográficos, las cuales se pueden cuantificar y son procesados estadísticamente (54).

#### **Nivel de la investigación:**

Descriptivo: nos permite caracterizar la población en estudio, se pueden describir ciertas circunstancias, costumbres y actitudes (55).

Correlacional: nos ayuda a determinar si existe relación entre dos variables o no existe relación (56).

### **Hipótesis**

**H0:** No Existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo. Puesto de salud Cayac, 2019.

**H1:** Si existe relación entre la calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo. Puesto de salud Cayac, 2019.



## **4.2. Población y muestra**

La población está constituida por 140 usuarios externos que acudieron al Puesto de salud- Cayac, durante el estudio. La muestra es no probabilística por conveniencia, debido a la actual coyuntura originada por la pandemia COVID 19 el Puesto de Salud solo tiene capacidad limitada de atenciones diarias así mismo los usuarios nos suelen asistir con frecuencia, por lo que la muestra estuvo constituida por 60 usuarios externos.

### **Unidad de análisis**

Cada usuario externo que acudieron al Puesto de salud Cayac 2019 que formaron parte de la muestra y respondieron a los criterios de la investigación.

### **Criterios de inclusión:**

- Usuario externo del Puesto de Salud de Cayac
- Usuario externo de ambos sexos
- Usuario externo que haya recibido atención por un profesional de enfermería.
- Usuario externo que hayan aceptado voluntariamente ser parte del presente estudio.
- Usuario externo sin problemas mentales.

### **Criterios de Exclusión:**

- Usuario externo adultos que presente algún trastorno mental.

- Usuario externo adulto con problemas de comunicación.
- Usuario externo adulto con problemas neurológicos.

#### 4.3. Definición y operacionalización de variable

##### Variable independiente

**Calidad del cuidado de enfermería:** la razón de ser del profesional de enfermería es el cuidado directo, continuo y permanente de usuario en contexto de la enfermedad. Para lograr la calidad esperada será necesario una atención de excelencia por parte del profesional, la cual tendrá que abarcar diferentes aspectos cognitivos, científicos, empatía entre otros. (57).

- **Puntualidad en la atención:** cuando refiere que cumple las responsabilidades respecto al horario establecido, tiempos estandarizados, citas u otros medios. Fue valorado como:
  - Deficiente: el resultado es de 1 a 2 puntos.
  - Buena: el resultado es de 3 a 5 puntos.
- **Trato humano:** referido a las acciones relacionadas con el reconocimiento como ser humano, respeto a la dignidad, muestras de amabilidad, empatía, interés por sus necesidades, paciencia y tolerancia, que muestra el profesional de enfermería al interactuar con el usuario externo. Fue valorado como:
  - Bajo: logra de 1 a 4 puntos.
  - Medio: logra de 5 a 7 puntos.
  - Alto: logra de 8 a 10

- **Claridad en la información:** referido a las formas y medios utilizados por el profesional de enfermería para comunicarse, al orientar sobre prescripciones específicas y brindar consejería sobre temas de su competencia, con el usuario externo. Fue valorado como:
  - Bajo: tiene como resultado de 1 a 4 puntos
  - Medio: tiene como resultado de 5 a 7 puntos
  - Alto: tiene como resultado de 8 a 10 puntos
  
- **Cuidados estandarizados de enfermería:** referido a las acciones relacionadas con la aplicación de técnicas y procedimientos propios del desempeño profesional de enfermería, en la atención del usuario externo. Fue valorado como:
  - Bajo: tiene como resultado de 1 a 4 puntos
  - Medio: tiene como resultado 5 a 7 puntos
  - Alto: tiene como resultado de 8 a 10 puntos

### **Variable dependiente**

**Grado de satisfacción:** lograr la satisfacción del paciente cuanto, al cuidado o los servicios prestados por el profesional de enfermería, dependerá como logro llenar sus expectativas, resolvió sus problemas de salud, como fue el trato, etc. Estas características ayudaran al usuario a identificar su satisfacción o insatisfacción a los servicios prestados por los profesionales de enfermería (58).

- **Insatisfecho:** con un resultado menor a 21 puntos.

- **Satisfecho:** con un resultado mayor de 21 a 28 puntos.

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

##### **Técnica**

Para iniciar con la recolección de datos, debido a la coyuntura actual de la pandemia por Covid-19 se hizo uso de las aplicaciones online (WhatsApp, Encuestas online y Facebook)

##### **Instrumentos**

En la presente investigación se utilizará 2 instrumentos para la recolección de la información que se detalla a continuación:

##### **Instrumento N°01**

##### **Calidad del cuidado de enfermería**

Instrumento sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería: elaborado por Rondón AM y Salazar DR. (Venezuela, 2010), evalúa la calidad de atención del profesional de enfermería. Cuenta con 2 segmentos. En una de ellas se evidencian los datos generales y el segundo acerca de la calidad del cuidado de enfermería. Las cuales estaban conformadas por sus 4 dimensiones ya antes mencionadas. Cada una con sus diez apartados. Las cuales fueron respectivamente aprobados, contaron con 2 opciones SI= 1 Pnt., NO= 0 sumandos nos dan a diez pts. Con una duración de 15 a 20 minutos

## **Instrumento N°2**

Instrumento sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo: elaborado por Susalud y el INEI (Perú, 2014), fue aplicado a los usuarios externos al final de una consulta o atención prestada por un profesional de enfermería para evaluar su aceptación o no acerca de la atención recibida la misma que fue aprobada. La cual estuvo conformada por 2 segmentos, la primera acerca del grado de satisfacción del usuario externo con la atención brindada por el profesional de enfermería constituido por 28 ítems con 2 alternativas de SI=1, NO=0. Sumados igual a 28 pts. El segmento dos se dio un espacio donde los usuarios podían escribir sugerencias y/o opiniones libremente. Con una duración de 15 a 20 minutos.

### **Control de calidad de los datos:**

El análisis de validez se realizó mediante el procedimiento del Método Delphi o juicio experto, con la participación de seis profesionales que trabajan en el área de estudio, para verificar si los constructos operacionalizan adecuadamente cada variable a estudiar y si los términos y enunciados utilizados son los correctos. La prueba de confiabilidad de los instrumentos, se realizó mediante la prueba Coeficiente de Cronbach o prueba piloto, tomando como referencia el 10% de la muestra de los usuarios constituido por 13 usuarios que se atendieron en el mismo centro de salud, los mismos que no formaron parte de la muestra de estudio, para analizar los ítems que pueden inducir a error o confusión en los sujetos de estudio.

El resultado de la validación para la Ficha de Registro sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería fue: alta validez en las cuatro dimensiones logrando un 97,33% y respecto a la confiabilidad, 81,2% obtuvo alta confiabilidad en la dimensión puntualidad en la atención, 94,1% en trato humano, 87,5% en claridad en la información y 89,5% en cuidados estandarizados en enfermería; igualmente la Lista de Cotejo sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo, logró una alta validez de 96% y una alta confiabilidad de 89,3%.

#### **4.5. Plan de análisis**

##### **Procedimiento de la recolección de datos:**

Se tomó en cuenta los siguientes puntos:

- Se solicitó el permiso pertinente a la jefatura del Puesto de salud para poder recolectar los datos.
- Se contactó con los usuarios externos adultos a través de vía telefónica WhatsApp para coordinar el tiempo y disponibilidad para formar parte del estudio.
- Se informó usuarios externos adultos acerca del estudio y se procederá con la lectura de consentimiento informado.
- Se realizó lectura del contenido o instrucciones del instrumento.
- Se aplicó el instrumento a cada usuario externos adultos adulto por el investigador y marcando las respuestas con ética y confiabilidad de este a través de vía telefónica o WhatsApp.
- El instrumento se aplicó en un tiempo de 15 a 20 min.

### **Análisis y procesamiento de los datos:**

Se utilizó el paquete estadístico SPSS, versión 25, para el análisis invariado se realizó mediante la estadística descriptiva determinando las frecuencias y porcentajes en tablas unidimensionales, medidas de resumen como la media y la desviación típica. El análisis bivariado, se realizará utilizando la estadística inferencial mediante la aplicación de la prueba estadística no paramétrica t-b de Kendall (para variables categóricas, ordinales y aleatorias), para comprobar si existe asociación entre las variables y probar la hipótesis planteada. El nivel de confianza para la prueba será del 95%, con un nivel de error  $\alpha = 0,05$  y la probabilidad de significancia menor de 0,05 ( $p < 0,05$ ) para aceptar la hipótesis planteada.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Titulo	Enunciado	Objetivo General	Objetivo Especifico	Metodología
<p>Calidad del Cuidado de Enfermería Y Grado de Satisfacción Del Usuario Externo. Puesto de Salud Cayac- Recuay, 2019</p>	<p>¿Existe asociación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo? ¿Puesto de Salud Cayac, Recuay 2019?</p>	<p>Determinar la asociación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción, del usuario externo en el Puesto de salud Cayac,2019.</p>	<p>Identificar la calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería, respecto a puntualidad en la atención, trato humano, claridad en la información, cuidados estandarizados de enfermería, en el Puesto de Salud Cayac 2019.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción, del usuario externo, por el profesional de enfermería, en el Puesto de Salud Cayac,2019.</p>	<p>Tipo: Cuantitativo                      Nivel: Descriptivo                      Diseño: No experimental, correlacional, Transversal.</p>



#### 4.7. Principios éticos

Durante el desarrollo de la investigación se respetaron los principios éticos que rigen la actividad investigativa de Uladech católica:

**Protección a las personas:** Durante la investigación se protegió a todos los participantes respetando su: dignidad humana, identidad, diversidad, confidencialidad y privacidad. El individuo es el sujeto de estudio de la presente investigación en la cual participo de forma voluntaria, recibió la información necesaria del estudio a realizarse; respetando en todo momento sus derechos (59). ANEXO 03

**Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad:** la investigación que involucran el medio ambiente, plantas y animales, deben tomar medidas para evitar daños. En la presente investigación se respetó los animales y se protegió el medio ambiente, asegurando el bien común.

**Libre participación y derecho a estar informado:** se realizó la investigación dando a conocer la finalidad del estudio y el propósito de ello, para luego trabajar solo con los usuarios que acepten voluntariamente participar en el estudio.

**Beneficencia no maleficencia:** Este principio se cumplió garantizando el bienestar de las personas cumpliendo con las siguientes reglas generales: no causar daño, reducir los posibles efectos adversos y maximizar los beneficios.

**Justicia:** Se ejerció un juicio razonable, ponderable y se tomó las precauciones necesarias para asegurar que sus sesgos, y limitaciones de sus capacidades y

conocimiento, no den lugar o toleren prácticas injustas, así mismo este principio se cumplió tratando de manera equitativa a los participantes de la investigación, así como a tener acceso a los resultados de este.

**Integridad científica:** al hablar de integridad científica se refiere al correcto actuar del investigador tanto en su actividad científica como docente y profesional. Este principio cobra especial importancia cuando se evalúan y declaran daños, riesgos y beneficios potenciales que puedan afectar a quienes participan de la investigación. Este principio se cumplió elaborado en función a las normas deontológicas de la profesión de enfermería.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Resultados

**TABLA 1**

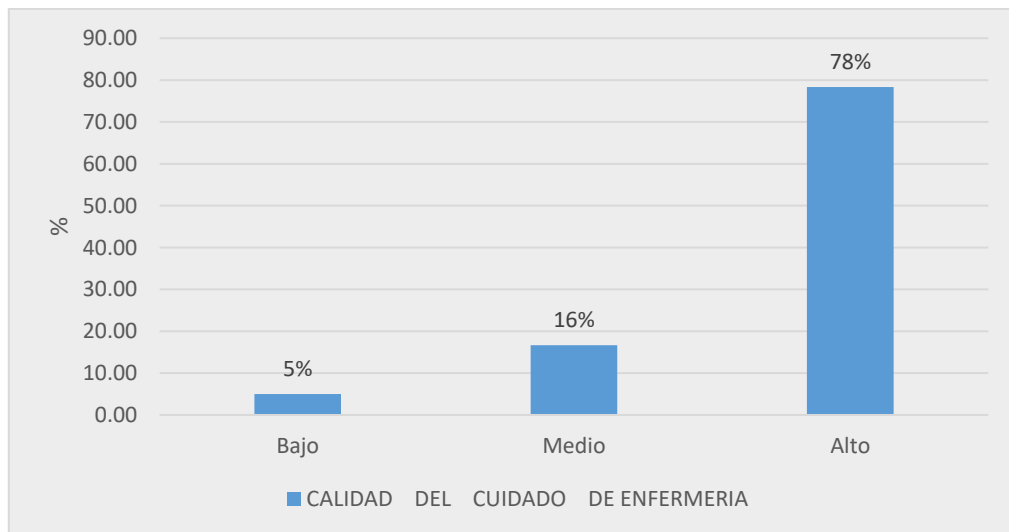
***CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL USUARIO EXTERNO  
PUESTO DE SALUD CAYAC\_RECUAY, 2019.***

Calidad del cuidado de enfermería	n	%
Bajo	3	5,0%
Medio	10	16,6%
Alto	47	78,3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**FUENTE.** “Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería: adaptado del instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR (Venezuela, 2010). Aplicado en los usuarios externos del puesto de salud, cayac 2019.”

**GRÁFICO DE TABLA 1**

***CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DEL USUARIO EXTERNO.  
PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019.***



**FUENTE.** “Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería: adaptado del instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR (Venezuela, 2010). Aplicado en los usuarios externos del puesto de salud, cayac 2019.”

**TABLA 2**

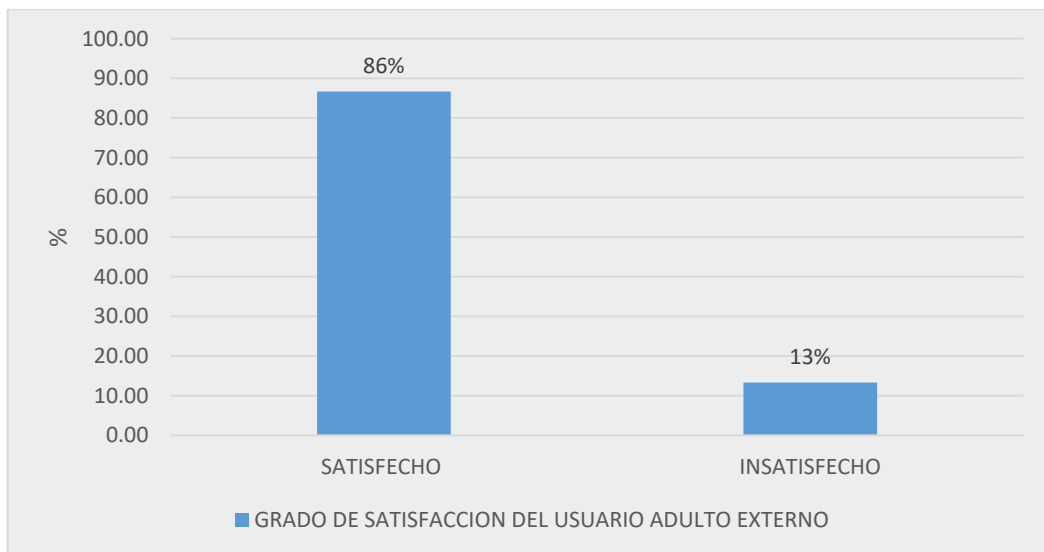
**GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ADULTO. PUESTO DE SALUD CAYAC-RECUAY, 2019.**

<b>Grado de satisfacción del usuario adulto externo</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Satisfecho	52	86,6%
Insatisfecho	8	13,3%
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

**FUENTE.** “Cuestionario del Grado de Satisfacción del Usuario Externo: adaptado del instrumento elaborado por SuSalud y el INEI (Perú, 2014). Aplicado a los usuarios externos del puesto de salud, Cayac 2019.”

**GRÁFICO DE TABLA 2**

**GRÁFICO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC\_RECUAY, 2019.**



**FUENTE.** “Cuestionario del Grado de Satisfacción del Usuario Externo: adaptado del instrumento elaborado por SuSalud y el INEI (Perú, 2014). Aplicado a los usuarios externos del puesto de salud, Cayac 2019.”

**TABLA 3**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC-  
\_RECUAY, 2019.**

Calidad del cuidado de enfermería	Grado de satisfacción del usuario adulto externo				TOTAL	
	Satisfecho		Insatisfecho		n	%
	N	%	n	%		
Alto	47	78,3%	0	0,0%	47	78,3%
Medio	5	8,3%	5	8,3%	10	16,6%
Bajo	0	0,0%	3	5,0%	3	5,0%
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>	<b>86,6%</b>	<b>8</b>	<b>13,3%</b>	<b>60</b>	<b>100%</b>

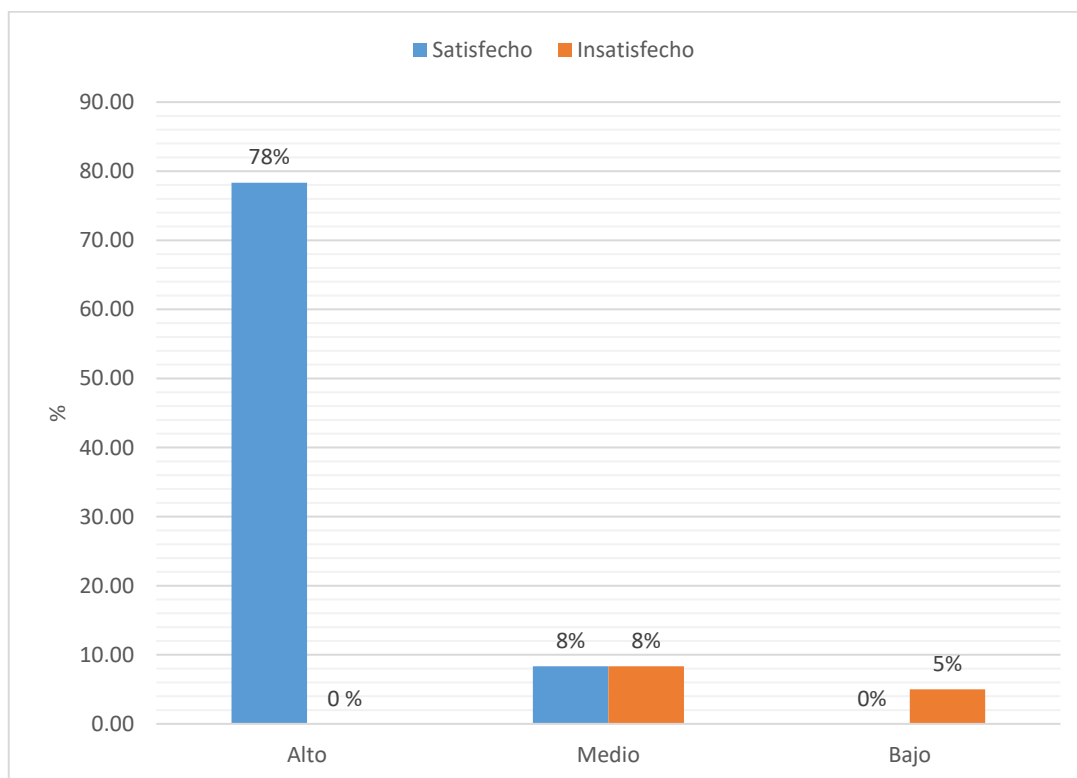
**FUENTE.** “Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería: adaptado del instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR (Venezuela, 2010). Y Cuestionario del Grado de Satisfacción del Usuario Externo: adaptado del instrumento elaborado por SuSalud y el INEI (Perú, 2014). Aplicado a los usuarios externos del Puesto de Salud Cayac, 2019.”

**t -b de Kendall = 0,757 p = 0,000**

Se evidencia que las significancias encontradas o *p – valor*, son 0,000 menores a la significancia teórica  $\alpha = 0,05$ , firmándose que: Existe asociación estadística significativa, entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario atendido en el Puesto de Salud de Cayac, Recuay - 2019, con un 95% de confiabilidad.

### GRÁFICO DE TABLA 3

#### CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO. PUESTO DE SALUD CAYAC\_RECQUAY, 2019.



**FUENTE.** “Cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería: adaptado del instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR (Venezuela, 2010). Y Cuestionario del Grado de Satisfacción del Usuario Externo: adaptado del instrumento elaborado por SuSalud y el INEI (Perú, 2014). Aplicado a los usuarios externos del Puesto de Salud Cayac, 2019.”

## 5.2. Análisis de resultados

### TABLA 1

Con respecto a la Calidad del Cuidado de Enfermería del Usuario Externo Adulto. Puesto de Salud Cayac-Recuay, 2019, se pudo evidenciar que del 100%, la calidad del

cuidado es alto con un 78,33%, el 16,67% manifestaron que la calidad del cuidado es medio y el 5% indicaron que la calidad del cuidado es baja.

Existen estudios que se asemejan como el de Bravo F, (21). Que realizo la investigación en Ecuador en el año 2017 sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Centro de Salud N°12 de Esmeralda, en la que obtuvo un 70% del cuidado de enfermería es alta.

También existe otra investigación que se asemeja con es el de Villacorta C, (26). que realizo su investigación en la ciudad de Huaraz en el año 2017 sobre calidad de atención y Satisfacción del usuario externo, en donde se encontró que el 89.9% la calidad fue alta.

Pero también difiere con la investigación de Vera M, (19). Que realizó su investigación en el Ecuador en el año 2018 sobre Evaluación de la calidad de la atención del profesional de enfermería en relación con la satisfacción de los usuarios, en la que concluye que la atención es deficiente con respecto a la calidad, trato al usuario.

Así mismo hay otro estudio que difiere como es el de Gamarra J, (22). donde realizo una investigación en el puesto de salud 13 de enero, en el año 2018 denominada calidad de atención de enfermería y satisfacción los pacientes, concluyendo que la satisfacción se encuentra entre regular y poca satisfacción.

Así en la investigación que se llevó acabo en los usuarios adultos externos que acudieron al Puesto de Salud Cayac en el año 2019 se encontró que la mayoría refiere

que el cuidado de enfermería es alto. Estos resultados se deben que la población es pequeña y diario solo asisten un promedio 8 – 10 usuarios en búsqueda de una atención, por ende, la atención del profesional de enfermería es mejor ya que dedica su tiempo respectivo a cada uno, se toma un tiempo adecuado a sus necesidades de cada usuario dónde puede realizar un buen examen, una adecuada atención, absolver dudas y consultas, entre otros servicios que se prestan. Siendo el tiempo un factor determinante para lograr una buena y adecuada atención a los usuarios, se muestra de forma asertiva en el presente estudio de investigación.

Estos resultados también se deben a que la cartera de servicios muchas veces es reducida y no tienen la capacidad resolutive de ciertos casos o problemas de salud que se presentan y por ende muchos de los usuarios deciden acudir a los hospitales de mayor nivel, o clínicas particulares para solucionar sus problemas de salud, esto ayuda a nos sobrecargar el establecimiento de salud y así el personal asignado tiene más tiempo para atender a sus pacientes minuciosamente obteniendo buenos resultados a vista de los usuarios.

Se puede hacer una pequeña comparación en cuanto a los resultados de la presente investigación realizada en la sierra, comparándolas con investigaciones realizadas en la costa donde muchos de sus resultados muestran a la calidad del cuidado de enfermería como medio o bajo, esto se debe que en la costa la demanda de los usuarios que acuden en búsqueda de una atención son muchos más como en promedio de 15 – 20 por cada personal de enfermería, la cual vienen saturando el tiempo y muchas veces la atención tienen que ser más rápida y menos minuciosa y por lo tanto los usuarios califican el cuidado de enfermería como medio o bajo.



Los resultados obtenidos en la presente investigación se relacionan con el cuidado que ofrece enfermería en el consultorio externo en la cual labora, enfermería al ser el primer contacto del usuario al ingresar al servicio será muy indispensable el trato con la cual es recibido, posterior a ello la habilidad y destreza con la que interviene permitirá la conservación de la vida humana la cual tendrá un valor significativo para el paciente. Estos factores permitirán que los usuarios se sientan a gusto de una atención ofrecida por el personal de enfermería, se puede evidenciar que en la presente investigación muchos de ellos lograron sentirse gratos con los cuidados que brindaba el personal de enfermería.

Es preciso mencionar que el MINSA pone énfasis acerca de la calidad de atención de salud como una posesión que se puede obtener en grados variados. Muchas veces no son juzgadas sobre la atención que se brinda, sino directamente del personal que la proporciona y el medio donde se imparte. Teniendo en conocimiento esta información no podemos dejar de lado que el cuidado es de los profesionales de enfermería y de ellos depende con la calidad que son proporcionados (36).

La calidad del cuidado del personal de enfermería será el resultado de un conjunto de acciones y características que facilitan el bien de cada paciente; esto se deberá a la respuesta a las necesidades y expectativas del usuario. Será indispensable que estén involucrados los recursos humanos y materiales que se disponen, con el único propósito de salvaguardar la salud, de este modo lograremos brindar una calidad de atención exitosa y por ende se logra la satisfacción del paciente (51).

La mayoría de los usuarios adultos externos manifestaron una alta calidad del cuidado de enfermería, en la dimensión puntualidad se pudo evidenciar que el personal es muy puntual con respecto a sus horarios de trabajo, siendo una de sus características resaltantes en el personal y esto hace que los usuarios se sientan contentos y satisfechos con esta característica que la define muy bien. En cuanto al trato humano que el profesional brinda es alta, esta dimensión se caracteriza por el buen trato, respeto, paciencia, empatía, etc. que la caracterizan al profesional, hace que los usuarios se sientan en confianza y muy contentos.

Respecto a la dimensión claridad de la información se logró evidenciar que es alta, donde la información que brinda el personal de enfermería es clara, confiable, explica al usuario de todo el procedimiento que va realizar, resuelve las dudas, etc, estas características hablan muy bien del personal de enfermería y por ende los usuarios suelen sentirse contentos. Y por último se logró evidenciar el cuidado estandarizado es alto esto se caracteriza por las técnicas y procedimientos adecuados, que viene realizando día a día con diferentes usuarios las cuales son los observando y las que califican de calidad. Teniendo en cuenta todas estas características que definen al personal de enfermería se ha podido evidenciar que la calidad del cuidado de enfermería es alta y por ende la satisfacción del usuario.

En el servicio de consultorio externo se logró evidenciar la carencia de recursos humanos y materiales para el buen desarrollo del cuidado del paciente, pero esto no es impedimento para el desarrollo de las labores en bien de la persona y población que va en busca de una atención de calidad y calidez, el propósito de la atención que brinda el personal de enfermería es de apoyar, cuidar, acompañar y lograr la recuperación de

la salud; en este sentido no fue excusa la falta de recursos, se vio la mejor forma de satisfacer sus necesidades de la persona y la población con los bienes y servicios que se cuentan.

El personal de enfermería es consciente que el usuario debe recibir un servicio de calidad y oportuno en sus diferentes niveles de atención como es la promoción, prevención y rehabilitación del usuario aplicando conocimientos científicos y técnico, haciendo el uso de los recursos necesarios. El profesional de enfermería tiene como funciones generales: Brindar atención integral de salud a la persona por etapa de vida, participa en las actividades de educación permanente en salud, realiza la gestión del establecimiento y participa en la gestión local territorial. Así mismo tiene diferentes actividades que va realizado día a día para el beneficio de la persona y población en general. Se puede evidenciar según los resultados obtenidos en la investigación que existe una buena calidad del cuidado del profesional de enfermería hacia los usuarios que asistieron el establecimiento de salud.

A todo ello podemos decir que los resultados de la presente investigación en cuanto a la variable calidad del cuidado de enfermería se ha logrado evidenciar claramente que la calidad es alta, muchas veces es difícil encontrar resultados como estos en los establecimientos de salud, como profesionales de salud en especial enfermería que estamos en contacto directo con el usuario y por más tiempo debemos seguir mejorando nuestra calidad del servicio que prestamos, mediante un trabajo holístico, más humanizado, empático, con respeto a la persona, etc. Si tomáramos en cuenta todos estos aspectos podríamos mejorar en diferentes establecimientos de salud la calidad del cuidado que presta el profesional de enfermería hacia el usuario.

## TABLA 2

Con respecto al grado de satisfacción del Cuidado de Enfermería del Usuario Adulto Externo. Puesto de Salud Cayac-Recuay, 2019; podemos evidenciar que del 100%, el 86% están satisfechos y el 13,33 % manifiestan estar insatisfechos con el cuidado de enfermería.

Existen estudios que se asemejan como el Cano H, (25). Que realizo su investigación en Nuevo Chimbote en el año 2019, denomina Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, en la que se obtuvo los siguientes resultados que el 87,5% de las usuarias están satisfechas con la atención de enfermería.

Así mismo se asemeja al estudio de Gastelo, W. Castelo A, (20). Donde realizó su estudio de tesis en el Ecuador en el año 2019 denominada satisfacción de pacientes con la atención de enfermería, donde concluyo que el 75% expresó haber recibido una atención satisfactoria por parte del personal de enfermería.

Hay investigaciones que también difieren con los resultados obtenidos en nuestra investigación como es el Juárez C, (23). donde realizo su investigación en la ciudad de Trujillo en el año 2018 denominada Calidad de Atención de Enfermería y Nivel de Satisfacción de los usuarios, concluyendo que el 83% manifestaron insatisfacción cuanto a la calidad del cuidado de enfermería.

También existe otra investigación que difiere que es el de Villacorta C, (26). donde realizo su investigación en la ciudad de Huaraz en el año 2017 denominada Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo. Concluyendo que se encontraban satisfechos de la atención recibida.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se lograron evidenciar que los usuarios adultos externos que asistieron al Puesto de salud Cayac refirieron que se sienten satisfechos con la atención brindada por el profesional de enfermería. Estos resultados se deben a que el cuidado o la atención prestada con sus diferentes dimensiones fueron muchas de ellas buenas o correctas en la vista de los usuarios atendidos. Aquí juega un papel muy importante el factor tiempo de atención por cada paciente donde se logró evidenciar que solo asisten un promedio de 8 – 10 usuarios por turno, y es aquí donde enfermera puede realizar su trabajo con más tiempo, minuciosamente, a diferencia de otros lugares donde hay mayor demanda de pacientes y muchas actividades de enfermería se tienen que realizar de forma apresurada y por tanto los resultados de satisfacción se muestran deficientes o insatisfechos.

Así mismo logramos evidenciar que las actividades que viene realizando el personal de enfermería en la presente investigación son limitadas, por lo mismo que no cuenta con los recursos humanos y materiales suficientes; muchos de los pacientes son referidos a los hospitales más cercanos, donde son atendidos según lo requerido, esto también ayuda a evitar la sobrecara de trabajo del personal de enfermería. Logrando tener mayor tiempo para otras actividades donde pueda satisfacer las necesidades de los usuarios que vienen acudiendo a dicho puesto de salud.

Hoy en día para lograr la satisfacción de un servicio se requiere de mucho esfuerzo y dedicación al trabajo para lograr la aprobación de una persona, como es el tiempo de atención, la puntualidad, la capacidad resolutive de un problema, la empatía, el buen trato, etc. Las cuales nos permitirán lograr la satisfacción en una persona que viene en búsqueda de una atención de calidad y calidez. En este estudio de investigación se logra evidenciar que la mayoría se sintió satisfecho eso quiere decir que el profesional de enfermería está haciendo bien su trabajo y estos resultados motivan a seguir mejorando cada día más.

Se ha logrado evidenciar que el grado de satisfacción está relacionada con el cuidado que ofrece enfermería en el consultorio externo para lograr sentirse satisfechos en un servicio de salud dependió de muchos factores y dimensiones para lograr estos resultados las cuales son un indicador muy importante que califica como buena el trabajo que viene realizando enfermería. Muchos de sus cuidados o servicios que presto el profesional de enfermería en el puesto de salud antes mencionado fueron buenos y por lo tanto se dieron buenos resultados.

Cabe recalcar que la satisfacción es una herramienta y una situación del buen resultado de la excelencia en las instituciones prestadoras de salud, si esta satisfacción no se llega a lograr no hay imagen de excelencia. La satisfacción es un proceso complejo la cual está en relaciona con diferentes factores que se predisponen a lograrlo como son las experiencias vividas, expectativas, factores psicosociales, contexto social y el proceso de interrelación entre el prestador del servicio y el receptor del servicio (48).

La satisfacción del usuario con la que recibe el cuidado de enfermería, estará estrechamente relacionada con la calidad por lo que requiere creatividad, tiempo, compromiso, conjetura, respeto, comunicación con el paciente, continuidad, respeto y confianza entre otras características más. Por lo tanto, la valoración de la calidad del cuidado de enfermería debe ser un procedimiento continuo y flexible, enfocándose en los resultados del cuidado y la percepción de satisfacción del paciente (49).

Tomar en cuenta cual es el concepto que tienen los pacientes a cerca del servicio ofrecidos en los establecimientos de salud por los profesionales de enfermería nos ayudará entender la calidad con la que percibió cada servicio; siendo el personal de enfermería uno de los recursos humanos más importantes en los establecimientos de salud, por la cercanía que tiene con el usuario y su familiar, la cual actúa como principal canal de comunicación entre ambos. Esto permitirá calificar su servicio como satisfactorio o insatisfactorio por ende la importancia de una buena atención de calidad y calidez para lograr el objetivo de la satisfacción del usuario (49).

El resultado obtenido en la presente investigación es satisfactorio para la mayoría de los usuarios, la cual se puede deducir que se debe a que el personal de enfermería al recibir al paciente se mostró amable, eficiente, atención oportuna, mostro interés en prestar la atención, empática (o), respetuoso, entre otras características más que la definen como una atención prestada de calidad y por ende se logró la satisfacción esperada.

Así mismo los resultados se pueden deber a la conducta resolutive del personal de enfermería cuanto a los problemas de salud que se presentan a cada momento, como

también al buen trato, la amabilidad, el respeto, la calidad del servicio con la que se ofrece, etc. Estas cualidades son muy asertivas para los usuarios la cual la definen como satisfactorias cuanto a la calidad del cuidado del personal de enfermería.

Estos resultados obtenidos hablan muy bien del personal que viene laborando en dicho puesto de salud, la cual es una muestra de mucho trabajo y dedicación a su labor como profesional y como ser humano que viene trabajando en bien de la población en general. Para lograr la satisfacción en el usuario externo adulto se tuvo que cumplir con diferentes ítems cuanto a la calidad del cuidado de enfermería que se vino perviviendo el usuario durante su atención, muchos usuarios se sintieron satisfechos con el cuidado que presta el profesional de enfermería en dicho establecimiento, por tanto los resultados obtenidos lo demuestran que fueron los adecuados, enfermería vienen trabajando con mucha énfasis y compromiso en la salud de cada persona en las diferentes etapas de vida, aplicando todos los conocimientos técnicos científicos.

La satisfacción del usuario como nuestro resultado final del presente estudio es una muestra que enfermería viene realizando un trabajo muy arduo en su centro de labores, y porque no ser un ejemplo para otros establecimientos de salud. La mejora tiene que ser continuo y constante para lograr satisfacer las necesidades del usuario y ofrecer servicios de calidad y gracias a ello se lograra la satisfacción del usuario.

### **TABLA 3**

Respecto Calidad Del Cuidado De Enfermería Según el Grado De Satisfacción Del Usuario Adulto Externo. Puesto De Salud Cayac-Recuay, 2019. Se logra evidenciar



que del 100% , el 78,33% indicaron que la calidad del cuidado de enfermería es alta, de los cuales el 78,33% se sienten satisfechos y el 0% se siente insatisfecho; el 16,67% manifiesta que el cuidado de enfermería es medio, de los cuales el 8,33% están satisfechos y el 8,33% están insatisfechos; el 5% indicaron que la calidad del cuidado de enfermería es bajo dentro de ello el 0% manifestaron satisfacción y el 5% indicaron insatisfacción.

Se evidencia que la significancia encontrada o  $p - valor$ , es 0,000 menor a la significancia teórica  $\alpha = 0,05$ , por ende, se afirma que: Existe asociación estadística significativa, entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario atendido en el Puesto de Salud de Cayac, Recuay - 2019, con un 95% de confiabilidad.

La presente investigación se asemeja al de Villacorta C, (26). en su estudio titulado “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo, servicio de Crecimiento y Desarrollo, centro de salud Palmira, Huaraz, 2017, Tuvo como conclusión: manifestaron que la calidad de atención fue alta y se encontraban satisfechos de la atención recibida.

Así mismo se asemeja al estudio de Ordoñez R. Paredes A, (27). Investigación realizada en el año 2019. Denominada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente, realizado en el año 2019.” Llegando a la siguiente conclusión: se encuentran satisfechos y manifestaron que la calidad del cuidado es buena, existiendo una relación altamente significativa entre ambas variables con una probabilidad de 0.000.

Así mismos existen investigaciones con las que difieren como es el de Juárez C, (23). en su investigación en el año 2018 en la ciudad de Trujillo. denominada “Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, llegando a las siguientes conclusiones respecto al nivel de calidad fue buena y el grado de satisfacción fue insatisfechos con un 64.4%.

De igual forma defiere con la investigación de Vera. M. (19), En su investigación titulada “Evaluación de la calidad de la atención del profesional de enfermería en relación con la satisfacción de los usuarios externos del centro de salud el Milagro. Llegando a la siguiente conclusión que la calidad es deficiente y con respecto a la satisfacción manifiestan insatisfacción.

Así en la investigación que se llevó acabo en el usuario externo adulto que acudieron al Puesto de Salud Cayac en el año 2019 se encontró que la mayoría refiere que el cuidado de enfermería es alto y el grado de satisfacción es satisfecho, demostrándose que existe asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, así mismo logramos evidenciar que el profesional de enfermería viene realizando un buen trabajo dentro de su jurisdicción en la que viene laborando y estos resultados son la muestra de ello.

Se dice que es el régimen de los servicios de salud que deberían de cumplirse con la perspectiva que tiene el usuario de ello, el gusto del paciente está relacionada con un conjunto de indicadores como son la vigilancia recibida, calidad brindada, tiempo de

espera, ambiente, trato que percibe; muchos pacientes indican que el cuidado inicia desde el instante que ingresa al establecimiento de salud. Siendo enfermería el personal de salud que siempre está en contacto directo con el paciente y dedica más tiempo al usuario, este será el que percibe y califica de forma asertiva o deficiente el cuidado que se le brinda (60).

Así mismo, la satisfacción que tiene el usuario con la atención de enfermería será la expresión, a lo contrario de lo que esperaba, se requiere llegar al logro con una buena calidad de servicio esperada en una atención lo que hará que el paciente se sienta satisfecho luego de una atención, esto nos ayudara determinar que la atención brindada fue correcta y satisfactoria, para lograr la satisfacción es necesario tener compromiso con la actividad que estamos ejerciendo. Para la valoración de aptitud del cuidado enfermero es necesario la continuidad y la flexibilidad (60).

Las diferentes dimensiones de estudio de cada variable son nuestros indicadores de buenos resultados, en el presente estudio donde la mayoría de los usuarios manifestaron sentirse o estar de acuerdo con la calidad del cuidado de enfermería y por ende la satisfacción. Gracias a una buena calidad de atención brindada por el profesional de enfermería, donde prima la calidad y la calidez de la atención realizada fueron aceptables y provechosos para el usuario y el profesional.

Hoy en día el personal de enfermería viene realizando un trabajo muy importante y significativo en los diferentes niveles de atención, la cual han sido y son reconocidos por muchos, tienen un desafío día a día para cuidar, restablecer y rehabilitar la salud de los pacientes, que vienen acudiendo en los diferentes

establecimientos de salud. Los cuidados que se brindan a la población han logrado ser eficientes desde de punto de vista del usuario esto se debe a que el personal de enfermería brindo cuidados de calidad y con calidez basado en conocimientos y experiencia.

En la presente investigación se logró evidenciar que la mayoría de los usuarios atendido en el puesto de salud manifestaron sentirse satisfechos con los cuidados que brido el personal de enfermería basándose, en ciertas dimensiones como la puntualidad, claridad de la información, cuidados estandarizados de enfermería, estas 4 dimensiones antes mencionadas tuvieron una calificación buena donde se pudo evidenciar que se cumplía con estas asertivamente. Cabe recalcar que el puesto de salud tiene una cobertura de pacientes limitados al día ingresan un promedio de 10 pacientes esto de algún modo ayuda al personal de enfermería a darse el tiempo sufete para brindar una atención adecuada con más tiempo, a diferencia de otros lugares que hay mayor cobertura de pacientes y el tiempo es más corto ya que se tiene que atender a todos y se obvia algunas veces ciertas actividades de enfermería.

Como profesionales de enfermería debemos estar siempre en constante mejora y cambios en cuanto a los servicios que se prestan en un establecimiento de salud donde se brinden asistencia de calidad al usuario, familia y comunidad. Para lograr que un usuario se sienta satisfecho con el cuidado que ofrece el profesional de enfermería debe a ver muchos factores o criterios que se cumplan, para ello nosotros debemos ir perfeccionando, actualizando y mejorando nuestros conocimientos y comportamientos para que este objetivo tan ansiado se logre.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de haber analizado y discutido los resultados del trabajo de investigación se detalla las siguientes conclusiones:

- Según los resultados obtenidos cuanto a la calidad se pudo encontrar que la mayoría de los usuarios adultos externos manifestaron una calidad de cuidado de enfermería alta, siendo un resultado muy importante y significativo como profesionales de la salud, donde se demuestra que se está haciendo un buen trabajo dentro de esta jurisdicción. Obtener este tipo de resultados ayudan a seguir mejorando a diario como profesional y ser humano que dedica su tiempo en el cuidado de otra persona.
- En relación al grado de satisfacción se obtuvo que la mayoría de los usuarios externos indicaron sentirse satisfecho con la calidad del cuidado que perciben de los profesionales de enfermería durante su estadía en el servicio de salud. Estos resultados se deben a que el profesional de enfermería desarrollo sus actividades de forma correcta logrando la satisfacción de la mayoría de los usuarios siendo un resultado muy significativo para el personal quien labora en dicho establecimiento.
- Al realizar la prueba de t -b de Kendall entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción se encontró que si existe relación estadísticamente significativa donde se evidencia que la significancia encontrada o *p – valor*, es 0,000 menor a la significancia teórica  $\alpha = 0,05$ . Des este modo se acepta la hipótesis.

## ASPECTOS COMPLEMENTARIOS

- Presentar los resultados de la presente investigación a la institución en que se realizó el estudio con el propósito es seguir mejorando la calidad del cuidado enfermera (o), así mismo será de mucha utilidad como un indicador de satisfacción de calidad.
- Realizar otros estudios relacionados a la calidad de atención, para así poder profundizar más en el tema con la una única finalidad de poder mejorar la calidad de atención y prestar una atención oportuna a los pacientes quienes son los más afectados si es que no reciben una buena calidad de atención.
- Mediante la presente investigación ayudará como base para que se continúe realizando investigaciones similares, donde se pueda tener mayor información y tener una mejor visión acerca de los problemas que se vienen presentando en los establecimientos de salud en relación con el cuidado del personal de enfermería, de este modo se promoverá a la mejora de calidad del cuidado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Febré N, Mondaca K, Méndez P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. Revista Médica Clínica Las Condes. [Internet]. 2018; [consultado 20 febrero 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.04.008>
2. Organización mundial de la salud. La OMS y sus asociados hacen un llamamiento urgente para que se invierta en el personal de enfermería. [Internet] 2020 [consultado: 13 de mayo de 2021. URL: <https://www.who.int/es/news/item/07-04-2020-who-and-partners-call-for-urgent-investment-in-nurses>
3. Organización de las Naciones Unidas. Más enfermeras para los menos atendidos. [sede Web]. Lugar de publicación: ONU; Nueva York- Estados Unidos [actualizado el 01 noviembre de 2021; acceso 06 de noviembre de 2021]. [Internet]. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2018/05/1433532>
4. Carranza O, Chávarry R, Gestión de la calidad del cuidado enfermero en un servicio de quemados en un hospital público chiclayo 2020. Revista científica de enfermería. Lima. [Internet]. 2020. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/86>
5. Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Estrategia de recursos humanos para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. Boletín informativo. [ internet]. [consultado 20 febrero 2022] disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
6. Gestión de Calidad en Salud para la Gestión del Cuidado. Facultad de medicina universidad de chile. Acceso 10 de noviembre del 2021. Disponible en

[http://www.medichi.uchile.cl/images/pdfs/2019/2019\\_gestion\\_calidad\\_cuidado.pdf](http://www.medichi.uchile.cl/images/pdfs/2019/2019_gestion_calidad_cuidado.pdf)

7. Enfermería – OFERHUS, ministerio de salud de argentina. Argentina. Gob.ar. [internet] [citado 11 de noviembre 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/salud/oferhus/enfermeria>
8. Badillo Ortega S. Carvajal Cortes P. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados en Bucaramanga - Estudio Piloto. Universidad Cooperativa de Colombia Facultad de enfermería. Colombia.2018. [internet] [citado 11 de Noviembre del 2021] disponible en: [https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11310/4/2019\\_Percepci%C3%B3n\\_Calidad\\_Cuidado.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/11310/4/2019_Percepci%C3%B3n_Calidad_Cuidado.pdf)
9. Ministerio de Salud (MINSA). Plan de fortalecimiento de la gestión de la calidad en salud unidad funcional de gestión de la calidad en salud 2018 [internet]. [citado el 20 febrero 2022]. Disponible en: [ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/planificacion/PLAN\\_DE\\_T\\_RABAJO\\_CALIDAD\\_VF.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/planificacion/PLAN_DE_T_RABAJO_CALIDAD_VF.pdf)
10. DEL CARMEN S Carlos. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Perú. med. exp. salud publica [internet]. 2019, vol.36, n.2, pp.288-295. [ citado el 22 febrero 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a18v36n2.pdf>
11. Sánchez F. El sistema nacional de salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [revista en Internet] 2021 [acceso 12 de mayo del 2021]; 31(4): 747-753. [Internet]. Disponible en:



[http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342014000400021](http://www.scielosp.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021)

- 12.** Diario la república. Día de la enfermera peruana: ¿cuál es la situación actual del profesional de salud? Actualizado el 01 de Setiembre 2019.Fecha de acceso 13de mayo de 2021.URL: <https://larepublica.pe/sociedad/2019/08/30/dia-de-la-enfermera-peruana-cual-es-la-situacion-actual-de-los-profesionales-de-salud-minsa-atmp/?ref=lre>
- 13.** Ministerio de la Protección Social. Pautas de Auditoría para el mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud. Perú: Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad; 2016. [Internet] [citado el 27 febrero del 2022]. Disponible en : <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/pautas-auditoria-mejoramiento-calidad-atencion-en-salud.pdf>
- 14.** CARDENAS R. COBEÑAS C, GARCIA C. Calidad del cuidado de enfermería en pacientes del servicio de emergencia del hospital Hipólito Unanue lima 2017. Trabajo académico para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Lima. 2017.[ internet] [ citado el 27 de febrero 2022]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad\\_CardenasMatto\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/1405/Calidad_CardenasMatto_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 15.** Vega Roldán K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública. Citado 15 febrero 2022. file:///C:/Users/LENOVO/Pictures/vega\_rk.pdf

16. Gestión. MINSA: Faltan incorporar más de 11,000 médicos especialistas en todo el país. Actualizado el 23/02/2020. fecha de acceso. 13 de mayo de 2021. URL: <https://gestion.pe/economia/minsa-solo-una-region-del-peru-supera-el-nivel-de-enfermeros-recomendados-por-la-oms-y-no-es-lima-noticia/?ref=gesr>
17. Punch-Ku, Uicab G, Ruiz M, Castañeda H. Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social [revista en Internet] 2021[acceso 17 de mayo de 2019]; 24(2): 129-136. Disponible en: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2016/eim162i.pdf>
18. Tejada H. Datos estadísticos Puesto de Salud Cayac. 2019. cuidado enfermero [Internet]. 2020. Disponible en: [http://cep.org.pe/download/NG\\_CDCE.pdf](http://cep.org.pe/download/NG_CDCE.pdf)
19. Maggi Vera, W. A. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Tesis de Postgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador.2018.
20. Gástelo, W., Castelo, A., & Rodríguez, J. Satisfacción de pacientes con Atención medica en emergencias. Universidad Católica de Ecuador, Santo Domingo. 2017. Obtenido de <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/942/184>
21. Bravo, F. Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de Salud N°2 de Esmeraldas Ecuador 2017. Obtenido de <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3621/51151%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

22. Gamarra Padilla, J. A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018. Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra\\_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Juárez Cruz, T. Calidad de Atención de Enfermería y nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Pediatría del Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo 2018. Tesis de Pregrado. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. Disponible en URL: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25412>
24. Yslado, Y. y Varas, S. Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción en pacientes. Servicio de emergencia Hospital Regional Docente de Trujillo. 2018. (Tesis de Licenciada en Enfermería). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. URI: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13731>
25. Cano Herrera, C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, servicio de neonatología Hospital Eleazar Guzmán Barrón, Nuevo Chimbote- 2019[ tesis de maestría]. universidad cesar vallejo. URL [file:///C:/Users/USER/Downloads/Cano\\_HCA%20-%20SD.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Cano_HCA%20-%20SD.pdf)
26. Villacorta Velásquez C. Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario Externo, Servicio De Crecimiento Y Desarrollo, Centro De Salud Palmira, Huaraz, 2017. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud]. Huaraz: Universidad Nacional “Santiago Antúnez De Mayolo”.
27. Ordoñez Orbegozo, R. Paredes Reyes, A. en u investigación titulada Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente – 2019. [Para Optar El Título Profesional De Licenciada En Enfermería].

Trujillo – Perú 2019. Universidad Nacional De Trujillo Facultad De Enfermería  
Escuela Profesional De Enfermería

- 28.** Anep de la fundación Àlvar Net. Presidente de la Fundación Avedis Donabedian, la calidad de atención sanitaria Disponible en: [www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa\\_sunol.pdf](http://www.coordinadoraprofunds.org/docs/214/rosa_sunol.pdf)
- 29.** Donabedian A. Calidad de la atención en salud. Rev. Cien. y Soc. 1994; 3(2):45.
- 30.** Rosa E Jiménez paneque , Revista Cubana Salud Publica, Indicadores de calidad y eficiencia en los servicios. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30\\_1\\_04/sp04104.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol30_1_04/sp04104.htm)
- 31.** Regis L, Porto I. Necesidades humanas básicas de los profesionales de enfermería: situaciones de (in)satisfacción en el trabajo. Rev Esc Enferm USP. 2011;45(2):334-41. Brasil. 2011. Disponible en: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es\\_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf)
- 32.** Villegas M, Díaz R. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y Organización (Internet). 2010 jul 13 (citado 14 oct. 19; 0(29). Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142>
- 33.** Normas ISO/ FDIS 9000: (E). Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario. 2000. citado [15 enero 2021] Disponible en: [https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Calidad](https://www.ecured.cu/Evaluaci%C3%B3n_de_la_Calidad)
- 34.** Villegas M, Díaz R. La calidad asistencial: concepto y medida. Dirección y Organización (Internet). 2010 jul 13 (citado 14 oct. 19; 0(29). Disponible en: <http://w.revistadyo.com/index.php/dyo/article/view/142>
- 35.** García M, Cárdenas L, Arana B, Monroy A, Hernández Y, Salvador C. Construcción Emergente del Concepto: Cuidado Profesional de Enfermería. Texto

- & Contexto Enfermagem. 2011; 20:74-80. [ internet] [citado el 27 febrero del 2022] Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/tce/a/wR7XfwWV7GkzCH9MkW6Xsfg/?lang=es>
- 36.** González G, Medina R, Bracho L, Zambrano A, Marquina M, Guerra C. El cuidado humano como valor en el ejercicio de los profesionales de la salud. Rev. Científica en Ciencias de la Salud. 2002; 6(2): 18-22.
- 37.** Chavarry P. Introducción a los modelos y Teorías de enfermería. Lima, Perú: Universidad Alas Peruanas; 2008. [internet] [ citado el 26 de febrero de 2022] Disponible en:  
<http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3621/51151%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 38.** Poblete M, Valenzuela S. Cuidado humanizado: un desafío para las enfermeras en los servicios hospitalarios. Acta Paul. Enferm. 2007;20(4): 499-503. [internet] [ citado el 26 de febrero de 2022] Disponible en:  
<https://www.scielo.br/j/ape/a/jBBKWkbnB97tbbKd5bLTVms/abstract/?lang=es>
- 39.** Muñoz Y, Coral R, Moreno D, Pinilla D, Suárez Y. Significado del cuidado humanizado en egresadas de la Facultad de Enfermería. Rev Repertorio de Medicina y Cirugía. 2009; 18(4):246-250.
- 40.** Colegio de enfermeras(os) del Perú. Normas de gestión de la calidad del cuidado enfermero. Lima: Colegio de enfermeras(os) del Perú; 2008. [internet] [ citado el 26 de febrero de 2022] Disponible en:  
[https://www.academia.edu/8244570/COLEGIO\\_DE\\_ENFERMERAS\\_OS\\_DEL\\_PERU](https://www.academia.edu/8244570/COLEGIO_DE_ENFERMERAS_OS_DEL_PERU)

41. 28.Ministerio de Salud [sede Web]. Reglamento de la ley del trabajo de la Enfermera (o).2004; 5. [ internet] [citado 12 de enero del 2022]. Disponible en: [http://www.mintra.gob.pe/contenidos/legislacion/dispositivos\\_legales/ley\\_27\\_669.ht](http://www.mintra.gob.pe/contenidos/legislacion/dispositivos_legales/ley_27_669.ht)
42. Francoise, M. Calidad en el Cuidado de Enfermería. Rev. Rol de Enfermeros (CEP) Lima-2008:27. [ internet] [citado 12 de enero del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3443/SF\\_T030\\_48125656\\_T%20%20%20CAROL%20MARGARITA%20V%C3%89LIZ%20TUR%C3%8DN%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3443/SF_T030_48125656_T%20%20%20CAROL%20MARGARITA%20V%C3%89LIZ%20TUR%C3%8DN%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
43. Watson J. La preocupación de la teoría: retrospectiva y prospectiva. Ciencia de enfermería trimestralmente; 1997. [ internet] [citado 12 de enero del 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192015000300006](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192015000300006)
44. Rivera L, Triana A. Cuidado Humanizado de Enfermería: visibilizando la teoría y la investigación en la práctica. En la clínica del country. Rev. Enferm.2011; 1-18.
45. Nascimento K, Lorezini, A. Comprender las dimensiones de los cuidados intensivos: La teoría del cuidado transpersonal y complejo. Rev Latino-am Enfermagem. , 2009; 17(2):0-0.
46. Alba A, Fajardo G, Tixtha E, Papaqui J. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria. Enfermería Neurológica. 2012; 11(3): 138-141p.
47. Collado R. Cuidado espiritual, labor del profesional de enfermería. Revista 360. 2010; 5 (1): 1-3.

48. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. [en línea] Texas, EE.UU. 2014. [citado el 20 de febrero del 2022] Disponible en: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion.cliente>
49. Servicios de Salud de Chile. Satisfacción del usuario. Chile. 2010. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v138n5/art15.pdf>
50. Fingerd W. Network en español. Calidad del Cuidado en los servicios de salud. 2010: p. 20-23.
51. Lupaca P. Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima, Perú. 2013. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000100014&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412011000100014&script=sci_arttext)
52. Massip C, Ortiz R, Llantá M, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. La Habana, Cuba. 2011. Disponible en: [http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34\\_4\\_08/spu13408.htm](http://www.bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm)
53. EsSalud. Manual de procesos y procedimientos atención de consulta externa adultos (m02.04.01.03). departamento de especialidades médicas hospital nacional Edgardo Rebagliati martins. gerencia de organización y procesos. Lima. 2019.[citado 01 jun. 21]. Disponible en: [http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos\\_procedimientos/MPP\\_HNER\\_M\\_Consulta\\_Externa\\_Adultos\\_Neumologia.pdf](http://www.essalud.gob.pe/transparencia/procesos_procedimientos/MPP_HNER_M_Consulta_Externa_Adultos_Neumologia.pdf)
54. Noguera Ramos, Iván. Investigación Descriptivo. Tesis De Post Grado Edit Y Dist. Libros S.A.C. Lima - Perú. 2003.
55. Deobold B. Van Dalen y William J. Meyer. Estrategia de la investigación descriptiva. Manual de técnica de la investigación educacional.1944. citado. [22

oct. 2021]. Disponible en: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

- 56.** Hernández, Fernández y Baptista. Metodología de la Investigación. Editorial Mc Graw Hill. México. 2001. [internet] [ citado el 27 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://www.uv.mx/mipae/files/2020/02/Experiencias-Educativas-MIPAE.pdf>
- 57.** Malvárez S, Rodrigues J. Enfermería y seguridad de los pacientes: notas conceptuales. En: Organización Panamericana de la Salud (OPS). Enfermería y seguridad de los pacientes. Washington, D.C: OPS; 2011.
- 58.** MilutinoviC D, Simin D, Brkic N, Brkic S. The patient satisfaction with nursing care quality: thepsychometric study of the Serbian version of PSNCQ questionnaire. Scand J Caring Sci. 2012; 26:595-606.
- 59.** Código de Ética para la Investigación. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Rectorado. Versión 002. Aprobado por acuerdo del Consejo Universitario con Resolución n° 0973-2019-cu-Uladech católica, de fecha 16 de agosto del 2019. Chimbote – Perú.2019.disponible en: [file:///C:/Users/juli%C3%B1o/Desktop/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20\(7\).pdf](file:///C:/Users/juli%C3%B1o/Desktop/Downloads/C%C3%B3digo%20de%20C%C3%A9tica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20(7).pdf)
- 60.** Morales G. 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, en Mistrató Risaralda [tesis para optar el título de enfermero] Colombia, disponible en: [www.javeriana.edu.co/biblas/tesis/enfermeria/2009/.../tesis/2.pdf](http://www.javeriana.edu.co/biblas/tesis/enfermeria/2009/.../tesis/2.pdf). Junio 2009.



ANEXOS

ANEXO N°1: CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

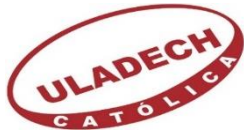


CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES																	
N°	Actividades	Año 2019				Año 2020				Año 2021							
		Semestre I 2019-II				Semestre II				Semestre I				Semestre II			
		Mes				Mes				Mes				Mes			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Elaboración del Proyecto																
2	Revisión del proyecto por el jurado de investigación																
3	Aprobación del proyecto por el Jurado de Investigación																
4	Exposición del proyecto al Jurado de Investigación																
5	Mejora del marco teórico																
6	Redacción de la revisión de la literatura.																
7	Elaboración del consentimiento informado (*)																
8	Ejecución de la metodología																
9	Resultados de la investigación																
10	Redacción del análisis de resultados																
11	Conclusiones y recomendaciones																
12	Reacción de la introducción, resultados y Abstrac																
13	Revisión y redacción del pre informe de investigación																
14	Sustentación Pre informe de Investigación																
15	Redacción del informe final																
16	Aprobación del informe final por el jurado de investigación																
17	Presentación de ponencia en jornada de investigación																
18	Redacción de artículo científico																

## ANEXO N°2: PRESUPUESTO



<b>Presupuesto desembolsable (Estudiante)</b>			
Categoría	Base	% o Número	Total (S/.)
<b>Suministros (*)</b>			
• Impresiones	0.20	300	60.00
• Fotocopias	0.10	300	30.00
• Empastado	80	1	80.00
• Papel bond A-4 (500 hojas)	15	1	15.00
• Lapiceros	0.50	20	10.00
<b>Servicios</b>			
• Uso de Turnitin	50.00	2	100.00
<b>Sub total</b>			295.00
<b>Gastos de viaje</b>			
• Pasajes para recolectar información	20	5	100.00
<b>Sub total</b>			100.00
<b>Total de presupuesto desembolsable</b>			<b>395.00</b>
<b>Presupuesto no desembolsable (Universidad)</b>			
Categoría	Base	% ó Número	Total (S/.)
<b>Servicios</b>			
• Uso de Internet (Laboratorio de Aprendizaje Digital - LAD)	30.00	4	120.00
• Búsqueda de información en base de datos	35.00	2	70.00
• Soporte informático (Módulo de Investigación del ERP University - MOIC)	40.00	4	160.00
• Publicación de artículo en repositorio institucional	50.00	1	50.00
<b>Sub total</b>			400.00
<b>Recurso humano</b>			
• Asesoría personalizada (5 horas por semana)	63.00	4	252.00
<b>Sub total</b>			252.00
<b>Total de presupuesto no desembolsable</b>			<b>652.00</b>
<b>Total (S/.)</b>			<b>1007.00</b>



**ANEXO N°3. LISTA DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL PUESTO DE SALUD DE CAYAC, 2019**

sexo	18-23	24-29	30-35	36-41	42-47	48-53	54-59	60-65+	TOTAL
Hombre	12	7	8	10	6	6	7	8	64
Mujer	11	14	11	7	9	7	6	11	76
TOTAL	23	21	19	17	15	13	13	19	140

**Fuente:** Estadística poblacional de los usuarios asistentes al Puesto de Salud Cayac.

## ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### FICHA DE REGISTRO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

#### I. PRESENTACIÓN

El presente instrumento, es un medio de recolección de datos sobre la labor que desempeña el profesional de enfermería en un centro de salud con atenciones de nivel primario, con la finalidad de valorar la calidad de la atención brindada por el indicado profesional.

#### II. INSTRUCCIONES

El instrumento consta de dos partes, la primera para el registro de datos generales del usuario, la segunda parte sobre la calidad del cuidado de enfermería evidenciado en cuatro dimensiones: puntualidad de la atención, trato humano, claridad en la información y cuidados estandarizados de enfermería. Marque con una X en cada ítem según la observación realizada de forma neutral, según corresponda: SI = 1, NO = 0. Duración: 15 minutos.

#### III. DATOS GENERALES

FECHA:     /     /     CONSULTORIO: .....

CÓDIGO: .....

SEXO.....EDAD.....

OCUPACIÓN.....

GRADO DE INSTRUCCIÓN.....

ESTADO CIVIL.....

¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?

.....

### CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

N°	DIMENSIONES	VALORA	
		SI	NO
<b>I</b>	<b>PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN (criterios normados)</b>		
01	El usuario tenía cita concertada con anterioridad		
02	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue de 15 a 20 minutos desde su ingreso al centro de salud.		
03	El tiempo de espera del usuario para ser atendido, fue mayor de 20 minutos.		
04	El tiempo que duró su atención desde el ingreso hasta la salida del consultorio, fue: CRED niño-niña, 45 minutos Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos Tuberculosis/Transmisibles, 30 minutos	( ) ( ) ( )	( ) ( ) ( )
05	El/la usuario/a tenía cita hoy y fue atendido/a sin interferencias.		
06	La atención brindada por el profesional de enfermería, fue buena.		
	<b>TOTAL:</b>		
<b>II</b>	<b>TRATO HUMANO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Se presenta e identifica con su nombre y apellidos ante cada usuario antes de iniciar su atención.		
02	Se dirige o trata al usuario por su nombre o apellidos, sin usar apodos.		
03	Trata al usuario con el respeto adecuado		
04	Protege la intimidad y/o pudor del usuario, cubriéndolo al atenderlo		
05	Muestra amabilidad e interés en todo momento al brindar la atención al usuario, sus familiares o amigos		
06	Muestra paciencia ante insistencias o falta de entendimiento del usuario		

07	Brinda apoyo emocional y ayuda al usuario cuando lo necesita		
08	Aplica el consentimiento informado o da a conocer al usuario antes de realizar un procedimiento		
09	Protege la privacidad de la información que brinda el usuario		
10	Respeto los hábitos, costumbres y decisiones, según la cultura del usuario		
	<b>TOTAL</b>		

<b>III</b>	<b>CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Escucha pacientemente al usuario lo que tiene que decir		
02	Su forma de hablar hace sentir seguro y confiado al usuario		
03	Explica al usuario sobre los procedimientos que le va a realizar con un lenguaje simple y claro		
04	Resuelve las dudas e inquietudes del usuario de forma oportuna		
05	Brinda conocimientos científicos ante preguntas sobre la enfermedad		
06	Informa sobre el horario y condiciones para usar los medicamentos.		
07	Explica de forma sencilla los trámites a seguir en otros procedimientos		
08	Brinda consejería precisa y completa a cada usuario que atiende		
09	Entrega de forma escrita la información explicada verbalmente		
10	Hace muchas preguntas y cuando recibe la respuesta las toma en cuenta		
	<b>TOTAL:</b>		
<b>IV</b>	<b>CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
01	Se lava las manos con solución jabonosa antiséptica o bactericida antes y después de brindar cada atención.		

02	Utiliza los principios de bioseguridad (uso de guantes, mascarilla, mandil), antes y después de realizar diversos procedimientos.		
03	Utiliza la historia clínica del usuario y otros formatos de registro al brindar atención		
04	Controla y registra los signos vitales del usuario y le dice sus resultados		
05	Valora y registra en la historia clínica los factores de riesgo encontrados		
06	Coloca al usuario en la posición correcta según el procedimiento a realizar		
07	Realiza las técnicas y procedimientos con seguridad y destreza		
08	Interviene según la competencia de su cuidado, cuando el usuario necesita alguna atención, referencia y otros.		
09	Garantiza la integridad y el cuidado de la piel cuando hay alteraciones (técnicas de curación, manejo de la inmovilidad, ejercicios).		
10	Se toma el tiempo necesario durante los procedimientos indicados		
	<b>TOTAL:</b>		

### **CALIFICACIÓN:**

#### **I. PUNTUALIDAD EN LA ATENCIÓN**

- Deficiente: cuando obtiene de 1 a 2 puntos
- Buena: cuando obtiene de 3 a 5 puntos en la dimensión correspondiente

#### **II. TRATO HUMANO**

- Bajo: cuando obtiene de 1 a 4 puntos en la dimensión correspondiente
- Medio: cuando obtiene de 5 a 7 puntos en la dimensión correspondiente
- Alto: cuando obtiene de 8 a 10 puntos en la dimensión correspondiente

#### **III. CLARIDAD EN LA INFORMACION**

- Bajo: cuando obtiene de 1 a 4 puntos en la dimensión correspondiente

- Medio: cuando obtiene de 5 a 7 puntos en la dimensión correspondiente
- Alto: cuando obtiene de 8 a 10 puntos en la dimensión correspondiente

#### IV. CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERÍA

- Bajo: cuando obtiene de 1 a 4 puntos en la dimensión correspondiente
- Medio: cuando obtiene de 5 a 7 puntos en la dimensión correspondiente
- Alto: cuando obtiene de 8 a 10 puntos en la dimensión correspondiente.

### ANEXO N° 4



#### LISTA DE COTEJO DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

##### I. PRESENTACIÓN

Buenos días señor/a/ita, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer su apreciación, sus necesidades respecto a la calidad de la atención y su opinión sobre el servicio que ha recibido en este establecimiento de salud del profesional de enfermería. Esperamos contar con su colaboración, le agradecemos ser lo más sincero y honesto posible.

##### II. INSTRUCCIONES

Escuche cuidadosamente el enunciado antes de decidir por la respuesta que según su criterio considere correcta o que mejor expresa su opinión sobre la calidad de atención proporcionada o que recibió. Se presentan cuatro alternativas y solo debe marcar una de acuerdo a la pregunta. Las alternativas de respuesta son: Si = 1, No= 0. Duración: 10 minutos.

#### GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO



N°	ENUNCIADOS O ASEVERACIONES  El Profesional de Enfermería, en el consultorio:	VALOR	
		SI	NO
01	Considera que el tiempo que esperó desde que llegó al centro de salud hasta ser atendido, es el adecuado.		
02	El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue entre 15 a 60 minutos, según estrategia o consultorio de atención.		
03	El tiempo desde que ingresó hasta que salió del consultorio fue mayor de 15 o mayor de 60 minutos (según estrategia o consultorio)		
04	El profesional de enfermería se presentó e identificó con su nombre y apellidos antes de iniciar la atención.		
05	Se ha dirigido a usted por su nombre y apellidos, sin usar apodos		
06	El consultorio está limpio, ordenado, completo, con luz y ventilación		
07	Se sintió protegido en su intimidad y privacidad, durante la atención y la realización de procedimientos.		
08	Durante su permanencia en el consultorio sintió que lo ha tratado bien.		
09	Le brindó confianza para expresar sus necesidades o problemas.		
10	Considera que le hizo el examen que correspondía y de forma completa.		
11	Le explicó con palabras fáciles de entender cuál es su problema de salud y el resultado de la consulta o resultado de análisis.		
12	Le explico sobre el examen o procedimiento que le iba a realizar.		
13	Ha mostrado interés y paciencia por conocer sus necesidades, inquietudes, dudas y las contestó.		
14	En todo momento Ud. y familia ha recibido un trato amable y respetuoso		

<b>15</b>	Ha realizado todos los procedimientos pidiéndole el permiso respectivo		
<b>16</b>	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted		
<b>17</b>	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa		
<b>18</b>	Ha mostrado respeto por sus hábitos, costumbres, creencias, decisiones, en relación a la enfermedad y su curación, según su cultura.		
<b>19</b>	Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre la enfermedad, resultado de análisis y otros.		
<b>20</b>	Le ha informado de forma verbal y escrita sobre el horario y condiciones de uso de los medicamentos recetados, usando un lenguaje simple.		
<b>21</b>	Observó que se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención.		
<b>22</b>	Usó guantes, mascarilla, mandil, etc, antes y después de realizarle los procedimientos.		
<b>23</b>	Ha registrado sus datos, durante la atención brindada		
<b>24</b>	Le ha pesado, tallado, midió el pulso, la presión, respiración y temperatura		
<b>25</b>	Ha notado que tiene seguridad y destreza para realizar los procedimientos, en el tiempo necesario.		
<b>26</b>	¿El horario de atención le parece conveniente?		
<b>27</b>	En términos generales, siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención.		
<b>28</b>	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?.		
	<b>TOTAL:</b>		

## CALIFICACIÓN:

Puntaje Total: 28 puntos que equivale al 100%. Se calificará como:

- c)     **INSATISFECHO:** cuando considera que su percepción no fue cubierta a cabalidad, alcanzando una puntuación menor a 21 puntos.
  
- d)     **SATISFECHO:** cuando considera que su percepción fue cubierta totalmente o en su mayoría, alcanzando una puntuación de 21 a 28 puntos

## ANEXO N° 5

### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD



El análisis de validez se realizó mediante el procedimiento del Método Delphi o juicio experto, con la participación de seis profesionales que trabajan en el área de estudio, para verificar si los constructos operacionalizan adecuadamente cada variable a estudiar y si los términos y enunciados utilizados son los correctos. La prueba de confiabilidad de los instrumentos, se realizó mediante la prueba Coeficiente de Cronbach o prueba piloto, tomando como referencia el 10% de la muestra de los usuarios constituido por 13 usuarios que se atendieron en el mismo centro de salud, los mismos que no formaron parte de la muestra de estudio, para analizar los ítems que pueden inducir a error o confusión en los sujetos de estudio.

El resultado de la validación para la Ficha de Registro sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería fue: alta validez en las cuatro dimensiones logrando un 97,33% y respecto a la confiabilidad, 81,2% obtuvo alta confiabilidad en la dimensión puntualidad en la atención, 94,1% en trato humano, 87,5% en claridad en la información y 89,5% en cuidados estandarizados en enfermería; igualmente la Lista de Cotejo sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo, logró una alta validez de 96% y una alta confiabilidad de 89,3%.

ANEXO N°6



ANEXO N°6  
CONSENTIMIENTO INFORMADO



CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN EL PUESTO DE SALUD  
CAYAC- RECUAY, 2019

Yo, CAROLINA RAQUILA RICARDO....., identificado con DNI N°

71873610....., acepto participar voluntariamente en el presente estudio, porque se me explicó y comprendo el propósito de la investigación. Mi participación consiste en responder con veracidad y de forma escrita/oral las preguntas planteadas.

La investigadora se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de mis datos, los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las personas entrevistadas.

Por lo cual autorizo mi participación voluntaria y firmo este documento como señal de conformidad.

FIRMA

DNI N° 71873610



## ANEXO N°7



### CARTA DE ACEPTACION PARA LA EJECUCION DEL TRABAJO DE INVESTIGA

 **Ministerio de Salud del Perú**  
**GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD ANCASH**  
**DIRECCIÓN DE RED DE SALUD HUAYLAS SU**  
**MICRO RED RECUAY** 

*"Año de la 'Universalización en Salud'"*  
TOAMPANA, 01 DE JULIO DEL 2018

**CARTA DE ACEPTACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO  
DE INVESTIGACIÓN**

CD. Alvaro Lenin Magaña Trejo

**JEFE DE LA MICRORED RECUAY**

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de hacerle de conocimiento que la Srta. Robles Ortiz Marisa Dayvi, identificado con el DNI N° 70272107, estudiante de la UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, perteneciente a la carrera profesional de Enfermería, presento una solicitud para poder ejecutar el trabajo de investigación dentro de la jurisdicción del Puesto de Salud de Cayac – Microred Recuay, la cual ha sido aceptado la ejecución de su proyecto de tesis titulada "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO PUESTO DE SALUD CAYAC – RECUAY 2019"

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente

   
Alvaro Lenin Magaña Trejo  
Jefe de Jefatura  
01.07.2018



## ANEXO 8 DECLARACION DE COMPROMISO ÉTICO Y NO PLAGIO



Mediante el presente documento denominado declaración de compromiso ético y no plagio el autor(a) del presente trabajo de investigación titulado:.....

Declaro conocer las consecuencias por la infracción de las normas del Reglamento de Investigación de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento profesionales – RENATI; que exigen veracidad y originalidad de todo trabajo de investigación, respeto a los derechos de autor y la propiedad intelectual. Asimismo, cumplo con precisar que éste trabajo forma parte de una línea de investigación denominado “Determinantes de la salud de las personas” dentro del cual se tiene como objeto de estudio desarrollar investigaciones orientadas al cuidado de la salud de las personas por grupo etario, a partir de los determinantes de la salud de la persona, se aplicó un diseño metodológico común, por lo tanto, es posible que tenga similitud en ese sentido y se explica, porque forma parte de dicha línea. También se declara que al recolectar los datos se tuvo acceso a nombres, apellidos, a cada uno se les asignó un código para preservar su identidad y proteger los derechos constitucionales, siendo el único aspecto inserto en los instrumentos. Finalmente se declara que: el presente trabajo es auténtico, siendo el resultado el producto de un trabajo personal acorde con la línea de investigación del cual se deriva, trabajado bajo los principios de la buena fe y respeto de los derechos de autor y propiedad intelectual, de modo que al utilizar las fuentes para su elaboración no hay copia, ni uso de ideas, apreciaciones, citas parafraseadas o citas textuales, etc. Tomadas de cualquier fuente sean en versión física o digital, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, por el contrario, en todos los casos se ha incorporado la cita y referencias respectivas conforme orienta las normas Vancouver, previsto en la Universidad. En conformidad del presente contenido y como su legítimo autor se firma el presente documento.

---

APELLIDOS Y NOMBRES