

FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA

HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD CERRO AZUL
CAÑETE, 2024**

**PRESENTADA POR
BRENDA VICTORIA FLORES HUARI**

**ASESOR
LAURA PATRICIA ROA CAMPOS**

TESIS

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

LIMA – PERÚ

2024



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada

CC BY-NC-ND

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP

UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERÍA
HILDA ZORAIDA BACA NEGLIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE
SALUD CERRO AZUL CAÑETE, 2024**

PARA OPTAR

EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

PRESENTADO POR:

BRENDA VICTORIA FLORES HUARI

ASESORA

DRA. LAURA PATRICIA ROA CAMPOS

LIMA, PERÚ

2024

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE
SALUD CERRO AZUL CAÑETE, 2024**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

Asesor:

Dra. Laura Patricia Roa Campos

Miembros del jurado:

Presidente: Dra. Ysabel Cristina Carhuapoma Acosta

Vocal: Dra. Silvia Patricia Carrasco Carrasco

Secretario: Mg. Maritza Esther Chapilliquen Llerena

DEDICATORIA

A nuestro Divino, a mi papá, a mi mamá por sus consejos, paciencia y soporte, a Ivanna mi hija por su comprensión en este largo camino de mi formación profesional, ustedes fueron la inspiración y motivación de nunca rendirme.

AGRADECIMIENTO

A mi casa estudiantil la USMP, por ser parte de mi vida académica, a mi asesora de tesis por brindarme sus conocimientos, al Centro de Salud Cerro Azul por brindarme la confianza y permiso para realizar esta investigación.

REPORTE TURNITIN

Brenda Victoria Flores Huari

Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del ce

Deposito 2024
My Files
Universidad de San Martín de Porres

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trmsid:29427410294634

Fecha de entrega
28 nov 2024, 3:54 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
28 nov 2024, 3:56 p.m. GMT-5

Nombre de archivo
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería d...docx

Tamaño de archivo
1.8 MB

46 Páginas
5.362 Palabras
29.972 Caracteres



Victoria Aliaga Bravo
Dra. Victoria del Consuelo Aliaga Bravo
Jefa de la Oficina de Grados y Títulos

turnitin Página 1 of 50 - Portada

Identificador de la entrega trmsid:29427410294634

turnitin Página 3 of 50 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trmsid:29427410294634

19% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 10% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 10% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
TÍTULO.....	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vi
ÍNDICE DE TABLA.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIAL Y MÉTODOS	7
2.1. Diseño metodológico.....	7
2.2. Población y muestra.....	7
2.3. Criterios de selección.....	7
2.4. Técnicas de recolección de datos.....	8
2.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	9
2.6 Aspectos éticos.....	9
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN.....	15
V. CONCLUSIONES.....	20
VI. RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22
VII. ANEXOS	27

ÍNDICE DE TABLA

	Página
Tabla 1. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del Centro de Salud Cerro Azul, Cañete 2024.....	11
Tabla 2. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión humana del Centro de Salud Cerro Azul Cañete 2024.....	12
Tabla 3. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión técnico científico del Centro de Salud Cerro Azul, Cañete 2024.....	13
Tabla 4. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión entorno del Centro de Salud Cerro Azul, Cañete 2024.....	14

RESUMEN

Objetivo: Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del Centro de Salud Cerro Azul, Cañete 2024.

Método: La investigación presenta enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental de corte transversal y prospectivo. La muestra del estudio se conformó por 225 usuarios que asisten al Centro de Salud Cerro Azul, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario, que cuenta con validez y confiabilidad (α de Cronbach= 0.866)

Resultados: Mostraron que el 70% (158) de usuario encuestados presentó una satisfacción media, según dimensiones tenemos humana con el 83% (186), técnico científico con el 53% (120) y en la dimensión entorno con un 76% (172) presentaron satisfacción media

Conclusiones: La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería es de satisfacción media.

Palabras Claves: Satisfacción del paciente, Calidad de la atención de la salud, Enfermería.

ABSTRACT

Objective: To determine user satisfaction regarding the quality of care provided by nursing professionals at the Cerro Azul Health Center, Cañete 2024. **Method:** The research is quantitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, and prospective approach. The study sample consisted of 225 users who attend the Cerro Azul Health Center. The technique used was a survey, and the instrument was a questionnaire, which demonstrated validity and reliability (Cronbach's $\alpha=0.8666$) **Results:** The results showed that 70% (158) of the surveyed users reported moderate satisfaction. By dimension, we have the human dimension with 83% (186), technical-scientific with 53% (120), and the environment dimension with 76% (172), all presenting moderate satisfaction. **Conclusions:** User satisfaction regarding the quality of care provided by nursing professionals is moderate

Keywords: patient satisfaction, quality of health care, nursing

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS)¹, 2021, precisa a la satisfacción como una sensación racional o cognitiva que tiene el usuario al recibir un servicio, ello va a surgir de la expectativa, el desempeño que le brinden y el resultado que espera el usuario. Lo que se considera como una transformación de lo percibido el cual media entre la información recibida que le brinda el sistema de salud, que va en relación con los deseos del usuario; de esta manera, la satisfacción se vuelve un indicador importante para analizar la excelencia en el servicio que se proporciona en los múltiples servicios, incluyendo los de cuidados de enfermería, ello con el objetivo de encontrarse una mejora en la distribución y provisión de la asistencia en salud.

Se sabe que la satisfacción tiene una estrecha relación con la calidad, teniendo como objetivo el asegurarse que cada paciente reciba un adecuado servicio, diagnósticos y procedimientos, incluyendo la difusión, precaución, recuperación y atenuación del usuario, concretamente, por medio de la asistencia a una atención, en el cual se considere las demandas y prioridades de los pacientes, familiares y las sociedades, para satisfacer sus necesidades¹.

Ante lo dicho, se entiende que la seguridad del enfermo depende de la calidad de atención, la cual está comprometida por los profesionales de la salud y son quienes lo tornan optimo; pero si esta atención es defectuosa, insuficiente, carente y si esto

involucra prácticas clínicas inseguras, discontinuidad del cuidado, entre otros, se puede presentar una insatisfacción por parte de ellos, generando riesgos en su salud, tales como la pérdida de confianza no solo del paciente, sino también de la familia, que es un fundamento importante en la atención, aumentos en la morbilidad y mortalidad, costos sanitarios elevados, etc. Los cuales, en su mayoría, son prevenibles².

Asimismo, de acuerdo con la información proporcionada por la OMS³, en el 2022, refiere que el 10% de los pacientes experimentan efectos adversos debido a la atención recibida, y se estima que cerca del 7% de los pacientes admitidos en hospitales, podrían adquirir un contagio asociado a la atención brindada. Además, se estima el 5,7 y 8,4 millones de decesos durante el año, se confiere a la carencia en la asistencia de calidad, significando el 15% de todos los fallecimientos.

Un estudio en Ecuador en el año 2023, acerca del grado de satisfacción del servicio de emergencia, indicó que 58,9% de los usuarios está insatisfecho y 38,4% satisfecho⁴.

En nuestro país, en el 2021 un estudio con una similar variable concluyó que, de 40 usuarios asistidos por enfermeros, 46,1% revelaron un grado en satisfacción medio; sucesivamente 30,8% con un alto nivel, y por último 23,1% manifestó un bajo nivel⁵.

Velasquez⁶, en el 2022 realizó una investigación semejante al estudio elaborado el cual refleja una población de 195 usuarios atendidos por profesionales en enfermería, donde el 95,38% señaló que están muy satisfecho con la atención brindada.

Burnet⁷, en el año 2020, en Argentina, realizó un estudio en donde obtuvo resultados como el 83% de usuarios aseguraron que se encuentran satisfechos, el 13% contestaron estar conformes y el 4% alegaron estar insatisfechos.

Villamar⁴, en el 2023, hizo una investigación semejante, en el contexto del COVID19 donde se encontró que el 58,9% está satisfecho y mientras que el 38,4% se mostró insatisfecho en cuanto a la atención recibida.

Así mismo, Paredes⁸, en el 2020, en Cañaris-Perú, desarrolló su investigación teniendo como hallazgos que el 38% de personas está satisfecho con la atención y a su vez el 62% están insatisfechos.

De acuerdo con Sisalema⁹ en el 2019, en su estudio, encontró que 82% de los interrogados, se siente moderadamente satisfecho, el 17,5% presentó un nivel alto y un 0,5% presento insatisfacción.

Considera el Ministerio de Salud (MINSA)¹⁰, que la satisfacción es el grado de cumplimiento que tienen los establecimientos de salud, también que alcancen con las expectativas y sensaciones de los usuarios sobre los servicios que reciben. Este concepto se encuentra vinculado al enfoque de calidad, con el objetivo de lograr resultados esperados y una satisfacción para el usuario.

Aun así, a lo largo de las décadas la estructura sanitaria de atención de salud de nuestro país ha ido evolucionando con diversos cambios para optimizar la calidad de la asistencia de los servicios sanitarios, quienes han realizado iniciativas para mejorarla, teniendo en cuenta que el manejo de la calidad comprende la reforma de las organizaciones por medio de la educación y el progreso continuo, en reacción a demandas y expectativas de los usuarios, quienes son el motivo de su misión¹⁰.

Pese a los trabajos efectuados, el grado de la calidad, aún no alcanza un nivel satisfactorio; por tal razón, en nuestro País existe una ley de aseguramiento de salud para toda la población donde señala la prerrogativa a un servicio sanitario de alta^{10,11}.

Sobre lo expuesto anteriormente, es importante resaltar al equipo multidisciplinario y el profesional de enfermería son piezas fundamentales, tiene como propósito el brindar una buena atención y un cuidado de calidad centrados en el ser humano. La interacción cercana y comprometida con el paciente se vuelve fundamental, ya que facilita la satisfacción de las necesidades del individuo. Esto implica una conexión directa con la difusión de la salud y la previsión en diversas áreas de atención¹².

Es así que la enfermera comunitaria tiene un protagonismo en el contexto de la salud pública, abordando la asistencia de los sujetos, las familias y la población, tanto en situaciones de estilo de vida como también de enfermedad y promoviendo la asimilación de costumbres y comportamientos saludables en la comunidad¹³.

De acuerdo, a un estudio realizado según el enfoque de Donabedian¹⁴, en el 2022, explica acerca de una forma de atención que examina la calidad en salud, mediante la asistencia que se le presta al usuario; el cual es proporcionado por el profesional de la salud de manera particular, y señala que la calidad del cuidado debe ser abordada a través de tres aspectos fundamentales la dimensión técnico científico, donde propone el correcto proceso de atención que brinda utilizando la instrucción, competencias y destrezas que cuenta el profesional de la salud, lo cual se evidencia a través de las prácticas de atención ofrecidas⁵. Además, la otra dimensión es la humanizada en donde plantea la relación que tiene el enfermero con el usuario,

donde engloba las características como el comportamiento, proceder y actuar que muestra el enfermero al cuidar a un paciente o usuario, así como la función profesional en el trabajo y el entorno en el que se brinda la atención⁵. Luego tenemos la dimensión entorno que describe la relevancia del sitio en el cual se lleva a cabo la asistencia al usuario, de manera similar, se define como la idoneidad de la capacidad del servicio, tal como el desempeño de los diversos servicios en salud. Esta evaluación está enfocada en la organización, disposición y accesibilidad de un servicio al momento de atender al usuario⁵.

Por otro lado, el estudio está respaldado por la teoría de H. Peplau donde nos menciona que la enfermera, al brindar la atención, se centra en la interacción enfermera paciente, siendo necesario el desenvolvimiento de competencias para un estado óptimo de salud. Además, existen fases, como la orientación donde se da el primer contacto con el lugar, teniendo relación con la dimensión entorno; la identificación donde se resalta el trato de la enfermera, asociada con la dimensión humana y, por último, el aprovechamiento donde el usuario percibe los cuidados coincidiendo con la dimensión técnica científico, siendo necesario para lograr la satisfacción del usuario¹⁵.

La importancia de este estudio recae en proporcionar información actualizada para saber la opinión del paciente, sobre el cuidado que proporciona la enfermera, esto permitirá reforzar las habilidades blandas a través del aprendizaje y continua evaluación al profesional, y también valdrá para determinar estrategias de mejoría en el Centro de Salud (CS). Por otro lado, tiene una gran implicancia social, ya que beneficiará a los pacientes, quienes deberán ser atendidos por profesionales que reúnan estas competencias, asegurando así una adecuada atención.

Durante la experiencia en el CS Cerro Azul se pudo conocer la problemática del servicio donde labora la licenciada de enfermería (tópico, CRED e inmunización), las actividades que realiza en su día a día muestran una sobrecarga laboral, tanto en el ámbito administrativo como asistencial. Esto puede llevar a la creación de ciertas acciones que, indirectamente, pueden causar una disensión del usuario en frente a dicho cuidado que se le brinda en la atención. En vista de esto, los pacientes habitualmente señalan su desagrado de manera verbalizada refiriendo los siguientes comentarios retrasan la atención; todo el tiempo se encuentran apresuradas y ni contestan nuestras dudas; no poseen mucha calma los que aquí laboran; no aclaran mis interrogantes cuando me van hacer un examen en tópico; se demoran buscando historias médicas y pierdo todo un día en el CS; en medio de otras opiniones; todo esto puede influir en la satisfacción del paciente en cuanto a la atención proporcionado.

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se plantea el siguiente problema de investigación; ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención brindada por el profesional de enfermería que acuden al C.S. Cerro Azul, Cañete 2024?, teniendo como objetivo específico; identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión humana del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024; identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión técnico científico del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024; identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión entorno del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Diseño metodológico

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo,

2.2. Población y muestra

Población; constituido por 540 usuarios, los cuales son atendidos mensualmente en el CS Cerro Azul.

Muestra; se estableció por medio del programa OpenEpi con 95% de confianza, y una precisión de 5%, para un universo de 540 pacientes. Es así que se obtuvo la muestra de 225 pacientes empleando la técnica de muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual será hallada a través de la siguiente formula:

$$n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2 * 1 - \alpha / 2)^2 * (N-1) + p * (1-p)]$$

2.3. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Pacientes mayores de edad que concurre al CS Cerro Azul.
- Pacientes que deseen tomar parte del estudio.

Criterios de exclusión

- Pacientes nuevos en el C.S Cerro Azul

- Pacientes que se comuniquen en otro idioma
- Pacientes que se nieguen a firmar su autorización

2.4. Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento titulado “Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda la enfermera”, realizado por Velasquez⁶; el cual consta de quince preguntas, divididas en tres dimensiones; empezando por la humana con los 5 primeros ítems, seguida de técnico científico con los 4 siguientes ítems y entorno con los 7 últimos ítems, tiene una escala valorativa que va desde 1 (malo), 2 (regular) y 3 (bueno).

Las puntuaciones establecidas fueron:

Satisfacción Global

Alto	36 – 45p
Medio	26 – 35p
Bajo	15 – 25p

El rango de puntuación por dimensión:

Dimensión Humana

Nivel Alto	12 – 15p
Nivel Medio	9 – 11p
Nivel Bajo	5 – 8p

Dimensión Técnica-Científico

Nivel Alto	11 – 12p
Nivel Medio	8 – 10p
Nivel Bajo	4 – 7p

Dimensión entorno

Nivel Alto	15 – 18p
Nivel Medio	11 – 14p
Nivel Bajo	6 – 10p

El instrumento utilizado posee confiabilidad (α de Cronbach = 0,866) y cuenta con una validez, el cual fue evaluado por tres juicios de, los cuales otorgaron un certificado de validez.

El instrumento fue aplicado de manera presencial en el CS Cerro azul, en los días lunes, miércoles y viernes, con una duración dentro de los 30 min aproximadamente para su llenado.

2.5 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Para el procesamiento se utilizó Microsoft Excel donde se ingresó la base de datos, luego al estadístico SPSS versión 29, el tipo de estadística es descriptiva mostrando en cuadros de tablas y frecuencias absolutas.

2.6 Aspectos éticos

- Beneficencia; es lograr el bien al usuario conforme al cuidado que proporciona la enfermera

- No maleficencia; procura no ocasionar deterioro, ni repercutir la dignidad de los colaboradores.
- Justicia; no hubo distinción alguna, se recopiló datos de los usuarios que reciben cuidados enfermeros.
- Autonomía: Se respetó la decisión de la población en formar parte o no del estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del C.S Cerro Azul, Cañete 2024

CATEGORIAS	N°	%
ALTO	20	9%
MEDIO	158	70%
BAJO	47	21%
TOTAL	225	100%

En la tabla 1, se observa que del total de la muestra (225), el 70% (158), presento una satisfacción media, mientras que el 21% (47) es bajo y el 9% (20) es alto en cuanto a al objetivo general.

Tabla 2. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión humana del C.S Cerro Azul, Cañete 2024

CATEGORIAS	N°	%
ALTO	18	8%
MEDIO	186	83%
BAJO	21	9%
TOTAL	225	100%

En la tabla 2, se evidencia de la dimensión humana que del 100% (225) usuarios; el 83% (186) presento una satisfacción media, mientras que el 9% (21) es bajo y el 8% (19) es alto.

Tabla 3. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnico científico del C.S Cerro Azul, Cañete 2024

CATEGORIAS	N°	%
ALTO	15	7%
MEDIO	120	53%
BAJO	90	40%
TOTAL	225	100%

Para la tabla 3, se refleja en la dimensión técnico científico, del 100% (225) de usuarios el 53% (120), presento satisfacción media, mientras que el 40% (90) es bajo y el 7% (15) es alto.

Tabla 4. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno del C.S Cerro Azul, Cañete 2024

CATEGORIAS	N°	%
ALTO	24	11%
MEDIO	172	76%
BAJO	29	13%
TOTAL	225	100%

En la tabla 4, se muestra que para la dimensión entorno que del 100% (225) de usuario presenta satisfacción medio en un 76% (172), el 13% (29) es bajo y el 11% (24) es alto.

IV. DISCUSIÓN

Objetivo general, determinar la satisfacción del usuario sobre calidad de atención brindada por el profesional de enfermería del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024. Los resultados indican que el 70% (158) presentó una satisfacción media, mientras que el 21% (47) es bajo y el 9% (20) es alto en. El estudio de Llanos¹⁶ difiere sus resultados donde el 53% percibe la satisfacción como alta, 43% de nivel medio y el 4% de nivel bajo. Resultados contradictorios se aprecian en el estudio internacional de Pozo¹⁷, señalo el 56% nivel alto y el 44% un nivel bajo. Otro estudio con resultados opuestos de Cruzado et al.¹⁸, señalan que el 59% de los pacientes muestran satisfacción buena y 41% exteriorizan regular satisfacción en cuanto a la calidad de atención.

La satisfacción se ha establecido evidentemente como un distintivo principal en la actual atención de los servicios que están vinculados al campo de la salud, o también consecuencia del beneficio de los pacientes⁵. Está determinada por diversos aspectos: apreciaciones, condiciones, virtudes, habilidades y el sitio donde se presta la atención. Por ello es muy importante tener en cuenta las manifestaciones y percepciones de los usuarios el cual es utilizado para valorar la atención que se le brindo a los pacientes⁵.

El presente estudio se percibió en los resultados que los pacientes se encuentran en una posición media respecto a la satisfacción que brinda la enfermera.

Probablemente una parte de ellos, al tener una experiencia poco agradable, recepcionaron este evento de manera negativa, mientras que, por otro lado, encontramos personas que rescatan ciertos aspectos positivos como la actitud, buen trato y los valores, todo esto representa el estado de conformidad al ser atendidos, por ende, generará cognitivamente una percepción favorable.

En este sentido, es elemental reconocer que el profesional de enfermería de un centro de salud dispone de un protagonismo fundamental y variadas actividades que se desempeñan en la primera línea de atención para implantar un cuidado con calidad, que sea acorde a los requerimientos. Se desempeña y se relaciona con cada uno de los pacientes, lo que le posibilita entender de cerca las sensaciones de este, entendiendo de las actitudes, para responder y desenvolver un comportamiento particular y una manera que viabilice ofrecer un cuidado holístico¹⁹.

Objetivo específico 1, identificar la satisfacción del usuario sobre calidad de atención que brinda el profesional de enfermería para la dimensión humana en el C.S Cerro Azul Cañete 2024. Los resultados señalan en la dimensión humana, el 83% (186), mostró una satisfacción media, mientras que 9% (21) bajo y 8% (19) es alto. Estos hallazgos son contrarios a la investigación de Velasquez⁶, donde señala que la dimensión humana el 89% tiene satisfacción alta, el 10% regular y el 1% bajo en cuanto a la atención. Resultados similares son los de Paripancca²⁰, encontrándose que el 93% tiene una satisfacción media y el 7% bajo para esta dimensión.

La estructura de atención en la salud debe incluir a la persona que se atiende considerando su parecer, tradición, medio social y consanguíneo y su orden de tendencias y demandas concretas, teniendo como sustento fundamental: la

peculiaridad, la comunicación y el cuidado por la privacidad humana; llevándolo a crear exigencias e intereses distintos al momento de recibir la atención sanitaria prestada²⁰.

En otro aspecto, se considera que un porcentaje de los encuestados reconocen como apropiada atención brindada por el enfermero, ya que muestran un interés sobre las consultas que le realizan, respetan el orden de atención y que esta refleja una adecuada apariencia, interviniendo así en la manera de percepción del paciente y cuan satisfecho se puede sentir; a su vez, existe una población significativa que piensan que por tener una sola experiencia perniciosa en proceso de atención para su salud, lo asocian a sucesos similares como negativos en un futuro.

Objetivo específico 2, identificar la satisfacción del usuario de acuerdo a la calidad recibida por enfermería en la dimensión técnico-científico en el C.S. Cerro Azul, Cañete 2024. Los resultados demuestran que el 53% (120) presentó una satisfacción media, 40% (90) es bajo mientras que 7% (15) es alto. Estos resultados son similares a el estudio de Paripancca²⁰, donde el 93% presenta una satisfacción media y el 7% bajo para la dimensión técnico científico. Otro estudio contradictorio como el de Velasquez⁶, mostro que el 92% presenta una satisfacción alta, el 6% regular y el 1% bajo en esta dimensión.

Es importante mencionar a Donabedian¹⁹, donde refiere que las condiciones particulares posiblemente influirían en la medida de atención técnica. Este es un suceso que se debe considerar, pero en muchos contextos no tiene trascendencia, además se considerar la utilidad de agentes de salud contrastándolo con resultados positivos y probables herramientas que se poseen.

Así mismo, de los resultados se puede inferir que los pacientes por un lado se muestran conforme con la calidad de atención recibida, dado que está siendo percibida de manera eficaz, integra, segura y eficiente, porque en muchas ocasiones, la enfermera se muestra segura al realizar ciertos procedimientos y orienta adecuadamente el cómo se realizara ello, generando posiblemente una sensación satisfactoria en los usuarios; sin embargo, existe un porcentaje de la población que no considera que la atención brindada por el profesional sea satisfactorio para ellos, debido a que la mayoría considera que se toman mucho tiempo para realizar ciertos procedimientos, muy probablemente no cuente con los insumos necesarios, la demanda de pacientes sea excesiva y que se respete las normativas, todo esto influirá en lo que percibe el usuario al recibir dicha atención.

Objetivo específico 3, identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindado por la enfermera en la dimensión entorno en el C.S. Cerro Azul, Cañete 2024. Se evidencia resultados donde el 76% (172) presento una satisfacción media, el 13% (29) es bajo y el 11% (24) es alto. Encontramos un estudio similar de Paripancca²⁰, donde menciona que el 91% tiene una satisfacción media y el 9% baja. Además, otro estudio diferente como el de Velasquez⁶, donde el 97% presenta una satisfacción alta, el 2% regular y el 1% baja.

De acuerdo con el MINSA²⁰, en su modelo de acerca del sistema de calidad de gestión en salud, el entorno es referido como la disposición que la entidad organiza para la contribución de las actividades con un beneficio el cual la persona pueda acceder a precios convenientes y razonables. Involucra bienestar, lugar, higiene, reserva y el componente de transparencia que distingue la persona por el servicio.

Se puede deducir de los resultados, que los pacientes tienen percepciones

distintas, por un lado muestran su conformidad en cuanto al ambiente del centro de salud, para ellos este se encuentra limpio, ordenado y seguro, esto puede deberse que probablemente en el horario matutino se priorice el inicio de limpieza en las entidades, por ende, encontrándolos así en perfectas condiciones esto mejora la experiencia del paciente y repercutirá en la forma de percibir la atención cálida del enfermero, por otro lado, los pacientes que tiene un criterio distinto quizás son personas que han experimentado situaciones poco favorables y que ese acontecimiento en específico haya resultado una incomodidad para el usuario, afectando las expectativas, creando que en la próxima vez que las personas acudan a este servicio de salud lo asocien al evento negativo que experimentaron.

V. CONCLUSIONES

Para este estudio se concluye lo siguiente:

- La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024 es medio.
- La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en su dimensión humana del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024 es medio.
- La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión técnica científica del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024 es medio.
- La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en la dimensión entorno del C.S. Cerro Azul, Cañete 2024 es medio.

VI. RECOMENDACIONES

- A la jefatura de enfermería hacer constantes inspecciones al profesional de enfermería para corroborar la realización de la normativa establecida al momento que se realiza los procedimientos e intervenciones al usuario.
- A la jefa de enfermeras en coordinación con el servicio encargado de limpieza y el orden del C.S, realizar capacitaciones que estén dirigidas al personal del área, siguiendo los protocolos correspondientes y mantener siempre la supervisión constante del trabajo realizado.
- A la enfermera jefe de acuerdo a los resultados obtenidos concientizar al personal.
- A la comunidad científica desarrollar otros estudios de investigación considerando temas sobre causas y/o factores asociados al tema de investigación elaborado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández L, León C, Miranda A, Hernández L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2021 [citado 15 de diciembre 2023]; 37(4): 23. Disponible de: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>.
2. Fustamante J. Revisión crítica: aspectos de la calidad de atención de enfermería que contribuyen a la satisfacción del paciente durante el tratamiento de hemodiálisis [tesis de especialidad en internet]. Lima: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2024 [citado 1 de julio 2024]. 87 p. Disponible de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/7222>
3. Universidad Internacional de la Rioja. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [Internet]. Logroño: Universidad Internacional de la Rioja; 2022 [citado 15 de diciembre 2023] Disponible de: <https://mexico.unir.net/noticias/salud/calidad-salud/#:~:text=La%20calidad%20en%20salud%20se,dar%20la%20m%C3%A1xima%20calidad%20posible>.
4. Villamar Y, Dedolla M, Garcia J, Neto D. Nivel de satisfacción del usuario externo de los servicios de emergencia sanitarios durante la pandemia de la covid-19. Enfermería Investiga, Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión [internet].

- 2023 [citado 15 de diciembre 2023]; 8(3): 31-40. Disponible de: <https://revistas.uta.edu.ec/erevista/index.php/enfi/article/view/2110/2512>.
5. Tello WR. Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Calidad de Atención Brindada por Enfermeros en un Centro de Salud [tesis de título en internet]. Lima: Universidad Nacional de San Marcos; 2021 [citado 15 de diciembre 2023]. 70 p. Disponible de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/09a92cc8-ae72-4b22-ba51-53024d1c13df>.
 6. Velásquez S. Calidad de atención y satisfacción del usuario del establecimiento de salud Jove Andina de Tacna [tesis de maestría en internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejos; 2022 [citado 15 de diciembre 2023]. 67 p. Disponible de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/115596>.
 7. Burnet JF. Calidad de atención que Brinda el Personal de Enfermería y el Grado de Satisfacción Percibida por el Usuario [tesis de titulación en internet]. Neuquen: Universidad Nacional de Comahue; 2020 [citado el 16 de febrero 2023]. 64 p. Disponible de: <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 8. Paredes C. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. REV. RECIEN [Internet]. 2020 [citado 17 de febrero 2023]; 9 (1): 3 - 15. Disponible de: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>.
 9. Vinueza KK. Calidad de Atención y Satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador [tesis de

- maestría en internet]. Piura: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 16 de febrero 2023]. 90 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60319>.
10. García EE. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud [Tesis de título en internet]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2021 [citado 15 de diciembre 2023]. 62 p. Disponible de: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/e24f4bd4-065e-4334-8e26-56af66b9e1e1>.
11. Jumpa D. Aseguramiento universal en el Perú: una aproximación a sus 10 años de implementación Rev. Fac. Med. Hum [internet]. 2019 [citado 16 de diciembre 2023]; 19 (3): 75 – 80. Disponible de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000300012.
12. Medina A, Regalado M, García C, Anaya A. El rol del profesional de enfermería en la nueva normalidad: ¿son la primera línea? Aten Prim Prac [Internet]. 2022 [citado 16 de diciembre 2023]; 4 (2): 2. Disponible de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9040636/>
13. ¿Qué es la enfermería comunitaria y como acceder a ella? [Internet]. Huancayo: Universidad Peruana los Andes, c2021 [citado 16 de diciembre 2023]; [1 pantalla]. Disponible de: <https://upla.edu.pe/que-es-la-enfermeria-comunitaria-y-como-acceder-a-ella/>.
14. Urgell W. Modelo de mejora de la calidad de la atención mediante el ciclo de Deming en un Hospital Oncológico [Tesis Doctoral en Internet]. Xalapa:

Universidad Veracruzana; 2022 [citado 16 diciembre 2023]. 182 p. Disponible de:

<https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/52828/UrgellCuevasWendolii.pdf?sequence=1>.

15. Valverde DT. Nivel de satisfacción de los usuarios en la atención de enfermería en un centro de salud mental comunitario durante la emergencia nacional por la covid-19 [tesis de titulación en internet]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020 [Citado 20 febrero de 2024]. 52 p. Disponible de: <https://hdl.handle.net/20.500.13053/7116>.
16. Llanos DL. Relación entre Calidad del cuidado enfermero y Satisfacción del cliente internado, Hospital Santiago Apóstol de Utcubamba [tesis de titulación en internet]. Bagua Grande: Universidad Politécnica Amazonas; 2023 [citado 16 de diciembre 2023]. 102 p. Disponible en: https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/282/TESIS_LLANOS_CHUGDEN_DIANA_LISBETH.pdf?sequence=5&isAllowed=y.
17. Pozo CJ. Satisfacción del Cuidado de Enfermería en Pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud las Piñas – Milagro [tesis de título en internet]. Milagro: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2021 [citado 16 de febrero 2024]. 69 P. Disponible de: <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478>.
18. Cruzado I, Malaver K. Calidad de Atención del Personal de Enfermería y Satisfacción de usuario externo en el Centro de Salud la Tulpuna. Cajamarca – Perú [tesis de titulación en internet]. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2022 [citado 17 de febrero 2023]. 79 p. Disponible de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2859>.

19. Chasillacta F, Nuñez F. Rol del personal de enfermería en la atención primaria en salud. Sal. Cienc. Tec [Internet]. 2022 [Citado 21 de febrero 2024]; 2(82): 2-15. Disponible de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/salcietec/sct-2022/sct221an.pdf>
20. Paripancca EL. Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada [tesis de maestría en internet]. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [Citado 2 de mayo 2024]. 85p. Disponible de: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y

VII. ANEXOS

ANEXO 1. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO “CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA”

Estimado usuario mi nombre es Brenda Victoria Flores Huari, Bachiller en enfermería de la Universidad San Martín de Porres me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de recabar información acerca de la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del centro de salud Cerro Azul Cañete del presente año 2024 durante. Para ello marca con una “x” en el casillero que creas conveniente. Marque con (X) la respuesta que más se aproxime a su parecer de acuerdo a la siguiente escala: Malo (1), Regular (2), Bueno (3).

N°	Preguntas	Escala de valoración		
		1	2	3
	Dimensión Humana			
1	El personal le brinda un trato cordial y amable.			
2	El personal respeta el orden de llegada de los usuarios.			
3	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre algo de su atención.			
4	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.			
5	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.			
	Técnico Científico			
6	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimiento de su atención.			
7	Usted comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a la atención.			
8	El profesional demuestra seguridad en sus procedimientos.			
9	Es adecuado el tiempo que dura el proceso de su atención.			

	Entorno			
10	La sala de espera está limpia y ordenada.			
11	El ambiente donde fue atendido tiene buena ventilación.			
12	Los baños se encuentran limpios permanentemente.			
13	Existen recipientes identificados para recolectar residuos sólidos.			
14	Los ambientes se encuentran debidamente señalizados.			
15	Encuentra usted un ambiente de confianza en el establecimiento			

ANEXO 2. CONSENTIMIENTO INFORMADO

PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La meta de este estudio es realizar **satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería del centro de salud cerro azul cañete, 2024**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una encuesta a profundidad lo que le tomará 30 minutos de su tiempo. Se le sugiere responder de forma sincera, ya que su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial, no se le pedirá identificación alguna y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas serán totalmente confidencial, no se le pedirá identificación alguna.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo,doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Brenda Victoria Flores Huari.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales.

Nombre completo del participante **Firma** **Fecha**

Nombre del Investigador **Firma** **Fecha**

ANEXO 3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería	La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención que le brinda el profesional de enfermería se basa en la evaluación positiva e integra y clara durante la atención recibida, ello permitirá dar a conocer si alcanza positivamente las expectativas del usuario y calidad por parte del profesional de enfermería.	Dimensión humana	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad • Respeto • Educación • Capacidad de escucha 	Ordinal
		Dimensión técnica científico	<ul style="list-style-type: none"> • Oportuno • Seguridad • Continuo 	
		Dimensión Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Privacidad • Comodidad • Integralidad 	

ANEXO 4. OFICIO DE AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN DONDE APLICÓ EL INSTRUMENTO



GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS

“AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA Y DE LA
CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO”

OFICIO N° 00181-2024-CSCA-MSV-DRSCY-DIRESA-L

Cerro Azul, 05 de abril del 2024

Señora:

Brenda Victoria Flores Huari
Egresada de la facultad de obstetricia y enfermería
Universidad Privada San Martin de Porras

Presente.-

Asunto : **Se autoriza**

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de hacerle llegar un cordial saludo a nombre del Centro de Salud Cerro Azul y a la vez en respuesta al documento presentada por su persona el día 04 de abril del 2024, se da por **ACEPTADO** la solicitud para el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD CERRO AZUL”**.

Sin otro particular, me despido de usted, no sin antes expresarle muestras de mi consideración y estima.

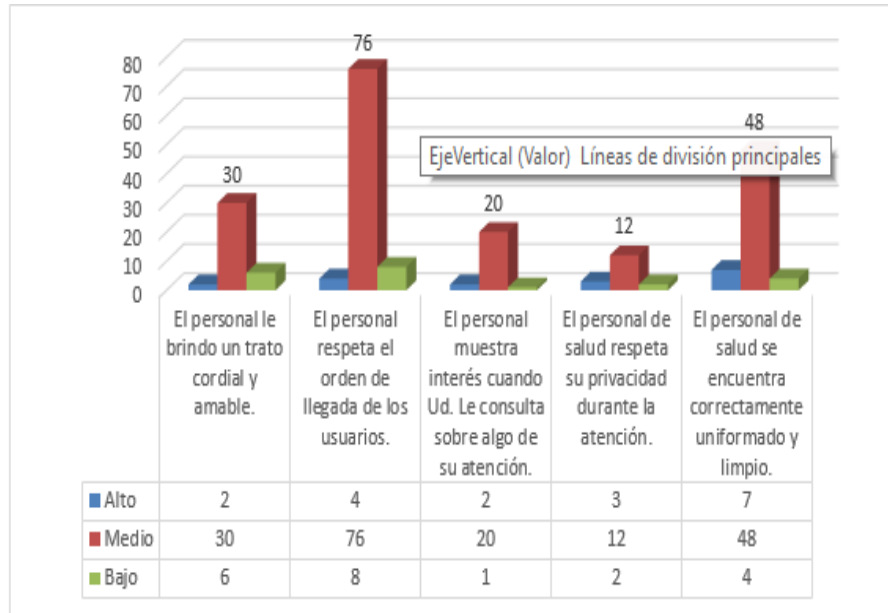
Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE LIMA
SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD CAÑETE - YAUYOS
DR. JOSE MOLINA CORDOVA
C.M.P. 29188
C.S. CERRO AZUL

JAC/vfn
cc: Archivo

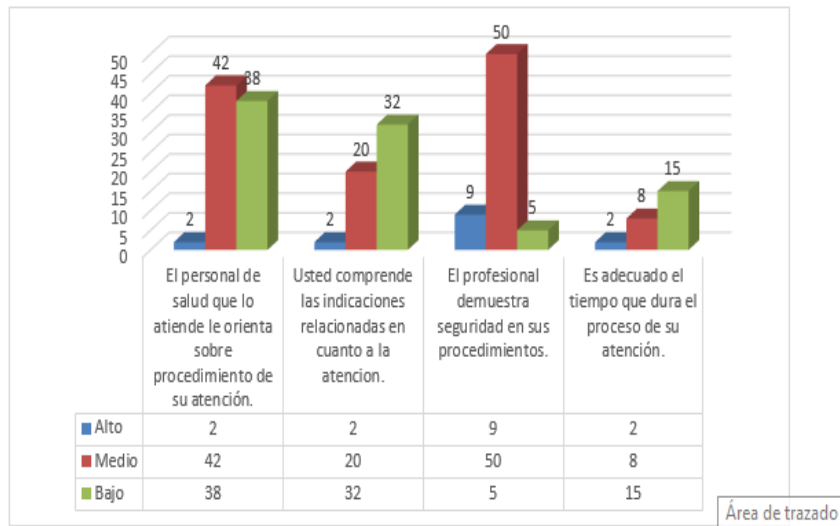
ANEXO 5. TABLAS DE DIMENSIONES POR INDICADORES

Tabla 5. DIMENSIÓN HUMANA



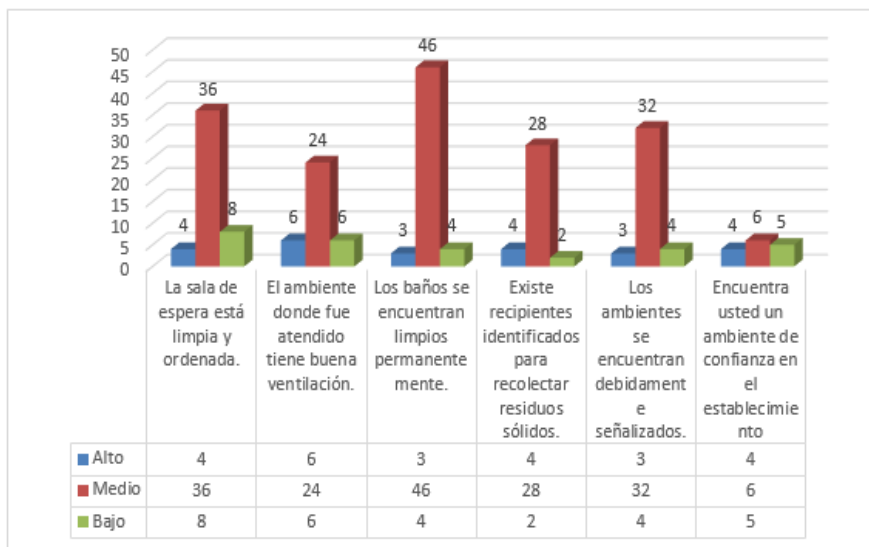
En cuanto a la tabla 5 se observa que la mayoría de los encuestados (76) refiere que el personal respeta el orden de llegada de los usuarios, seguido de (48) refiere que el personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.

Tabla 6. DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO



En cuanto a la tabla 6, se observa que la mayoría de los encuestados (50) refiere que el profesional demuestra seguridad en sus procedimientos, seguido de (42) refiere que el personal de salud que lo atiende le orienta sobre procedimiento de su atención.

Tabla 7. DIMENSIÓN ENTORNO



En cuanto a la tabla 7, se observa que la mayoría de los encuestados (46) refiere Los baños se encuentran limpios permanentemente, seguido de (36) refiere que La sala de espera está limpia y ordenada.

ANEXO 5. CALCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA DE ESTUDIO

Tamaño de la muestra para la frecuencia en una población

Tamaño de la población (para el factor de corrección de la población finita o fcp)(N):	540
frecuencia % hipotética del factor del resultado en la población (p):	50% +/- 5
Límites de confianza como % de 100(absoluto +/- %)(d):	5%
Efecto de diseño (para encuestas en grupo-EDFF):	1

Tamaño muestral (n) para Varios Niveles de Confianza

IntervaloConfianza (%)	Tamaño de la muestra
95%	225
80%	127
90%	181
97%	252
99%	298
99.9%	361
99.99%	399

Ecuación

Tamaño de la muestra $n = [EDFF * Np(1-p)] / [(d^2 / Z^2_{1-\alpha/2} * (N-1) + p*(1-p)]$
 Resultados de OpenEpi, versión 3, la calculadora de código abiertoSSPropor

Fuente: Open Epi