



Año de la unidad, la paz y el desarrollo

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
ATENDIDO EN CENTRO DE SALUD BELLAVISTA  
NANAY, PUNCHANA 2023**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERIA**

**AUTORES : BACH. ENF. ELIZABETH OCHOA GARCÍA  
BACH. ENF. DEYSI BREMILDA RUIZ ENRIQUEZ**

**ASESOR : OBST. MGR. GINO GAYOSO SOSA**

**SAN JUAN – PERU**

**2023**

*“Año de la Unidad, la paz y el desarrollo”*

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El Vicerrector de Investigación e Innovación  
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN CENTRO DE SALUD BELLAVISTA  
NANAY, PUNCHANA 2023”**

De las alumnas: **ELIZABETH OCHOA GARCÍA Y DEYSI BREMILDA  
RUIZ ENRIQUEZ**, de la Facultad de Ciencias de la Salud,  
pasó satisfactoriamente la revisión por el Software Antiplagio,  
con un porcentaje de **10% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines  
que estime conveniente.

San Juan, 01 de Junio del 2023.













**Dr. Álvaro Tresierra Ayala**  
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

## Document Information

<b>Analyzed document</b>	UCP_Enfermería_2023_Tesis_ElizabethOchoa_ DeysiRuiz_V1.pdf (D169142025)
<b>Submitted</b>	2023-05-31 16:11:00
<b>Submitted by</b>	Comisión Antiplagio
<b>Submitter email</b>	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
<b>Similarity</b>	10%
<b>Analysis address</b>	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

## Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>avance de tesis 2.docx</b> Document avance de tesis 2.docx (D42673470)	 3
<b>SA</b>	<b>1A_Jerí_Carrillo_Julio_Enrique_TítuloProfesional_2021.docx (1).docx</b> Document 1A_Jerí_Carrillo_Julio_Enrique_TítuloProfesional_2021.docx (1).docx (D110491477)	 2
<b>SA</b>	<b>UNU_ENFERMERIA_2023_BT_LOTTYLOZA_YANINALLOCLLA_V1.pdf</b> Document UNU_ENFERMERIA_2023_BT_LOTTYLOZA_YANINALLOCLLA_V1.pdf (D157189407)	 1
<b>SA</b>	<b>SatisfaciondelCuidadodeEnfermeria.docx</b> Document SatisfaciondelCuidadodeEnfermeria.docx (D42673473)	 2
<b>SA</b>	<b>INFORME_FINAL PARA URKUND.docx</b> Document INFORME_FINAL PARA URKUND.docx (D169035503)	 4
<b>SA</b>	<b>Universidad Científica del Perú / UCP_ENFERMERIA_2020_TRABAJODEINVESTIGACIÓN_LEIDYFLORES_TALINARODRIGUEZ_V1.pdf</b> Document UCP_ENFERMERIA_2020_TRABAJODEINVESTIGACIÓN_LEIDYFLORES_TALINARODRIGUEZ_V1.pdf (D77867235) Submitted by: revision.antiplagio@ucp.edu.pe Receiver: revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com	 9
<b>SA</b>	<b>TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx</b> Document TESIS 2022-ESPECIALIDAD EN CENTRO QUIRURGICO.docx (D142888450)	 3
<b>SA</b>	<b>Lcda. Monica Tamayo 21 agosto.doc</b> Document Lcda. Monica Tamayo 21 agosto.doc (D40903367)	 4
<b>SA</b>	<b>SEGURA VILLALOBOS CINTIA.docx</b> Document SEGURA VILLALOBOS CINTIA.docx (D40417852)	 3
<b>SA</b>	<b>TESIS DE BARZOLA SURICHAQUI R. Y GALARZA OSORIO E. Parafraseado.docx</b> Document TESIS DE BARZOLA SURICHAQUI R. Y GALARZA OSORIO E. Parafraseado.docx (D45030107)	 12

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, por ser nuestro principal guía para culminar nuestra carrera profesional, porque gracias a él estamos aquí presentes, a nuestros padres por ser la fuerza impulsora para no rendirnos y seguir nuestros sueños, por el apoyo brindado para no tirar el paño durante nuestro camino, a nuestros hijos por ser el motivo de querer salir adelante y ser mejores profesionales en la sociedad,

**ELIZABETH OCHOA GARCÍA**

Este trabajo va dedicado a Dios y mis padres por estar en cada momento, y dirigirme a cumplir mis metas, en el recorrido de mi carrera profesional. A mi pareja he hijo por ser el motor y motivo para superar cada obstáculo que se presenta en los momentos difíciles.

**DEYSI BREMILDA RUIZ ENRIQUEZ.**

## **AGRADECIMIENTOS**

El agradecimiento de esta tesis va dirigido primero a Dios, ya que sin su bendición y fortaleza no habiéramos podido llegar a donde estamos, a mis docentes que compartieron sabiamente sus conocimientos para formar nuestro perfil profesional, a mis padres y a mis hijos, que estuvieron para mí en los momentos más difíciles,

A mis estimados docentes que me enseñaron con paciencia y dedicación en el transcurso de mi formación profesional, y a la persona que me apoyo durante la elaboración del trabajo de investigación.

Agradecer a los miembros del jurado por su paciencia y orientación en la culminación de la presente tesis. Por ultimo agradecer a las personas que acudieron a la IPRESS Bellavista Nanay Punchana que colaboraron que sin su apoyo no hubiera sido posible dar por culminado el trabajo de investigación.

**ELIZABEHT OCHOA GARCIA**  
**DEYSI BREMILDA RUIZ ENRIQUEZ**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Con **Resolución Decanal N° 520-2023-UCP-FCS, del 17 de abril del 2023**, la Facultad de Ciencias de la Salud, de la UNIVERSIDAD CIENTIFICA DEL PERÚ – UCP, designa como Jurado Evaluador y Dictaminador de la Sustentación de Tesis a los señores:

✚ <b>Dra. Juana Fernández Sánchez</b>	<b>Presidente</b>
✚ <b>Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García</b>	<b>Miembro</b>
✚ <b>Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen</b>	<b>Miembro</b>

Como Asesor: **Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa.**

En la ciudad de Iquitos, siendo la 02:00 p.m. horas, del día jueves 22 de junio del 2023, en las instalaciones de la universidad, supervisado por el Secretario Académico, del Programa Académico de ENFERMERIA, de la Universidad Científica del Perú; se constituyó el Jurado para escuchar la Sustentación y defensa de la tesis: **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, ATENDIDO EN CENTROS DE SALUD BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA 2023.**

Presentado por los sustentantes:

**ELIZABETH OCHOA GARCÍA**  
**DEYSI BREMILDA RUIZ ENRIQUEZ**

Como requisito para optar el TÍTULO PROFESIONAL de: **LICENCIADO EN ENFERMERÍA.**

Luego de escuchar la Sustentación y formuladas las preguntas las que fueron:

..... *Abuelita Satisfactoramente* .....

El Jurado después de la deliberación en privado llego a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: **APROBADO POR** ..... *Unanimidad* .....

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta.

  
**Dra. Juana Fernández Sánchez**  
**Presidente**

  
**Lic. Enf. Ana Isabel Soplín García**  
**Miembro**

  
**Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen**  
**Miembro**

CALIFICACIÓN:	Aprobado (a) Excelencia	:	19-20
	Aprobado (a) Unanimidad	:	16-18
	Aprobado (a) Mayoría	:	13-15
	Desaprobado (a)	:	00-12

## HOJA DE APROBACION

TESIS, DENOMINADO: CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO, ATENDIDO EN CENTROS DE SALUD BELLAVISTA NANAY, PUNCHANA 2023.

  
Dra. Juana Fernández Sánchez  
Presidente

  
Lic. Enf. Ana Isabel Soplin García  
Miembro

  
Lic. Enf. Esperanza Coral Amasifuen  
Miembro

  
Obst. Mgr. Gino Gayoso Sosa  
Asesor

<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Constancia de originalidad	ii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Acta de sustentación de tesis	vi
Hoja de Aprobación	vii
Índice de Contenidos	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes del Estudio	14
1.2. Bases teóricas	19
1.3. Definición de Términos Básicos	22
<b>CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>24</b>
2.1. Descripción del Problema	24
2.2. Formulación del Problema	25
2.2.1. Problema General	25
2.2.2. Problemas Específicos	26
2.3. Objetivos	26
2.3.1. Objetivo General	26
2.3.2. Objetivos Específicos	26
2.4. Hipótesis	27
2.5. Variables	27
2.5.1. Identificación de las variables	27
2.5.2. Definición de conceptual de las variables	27
2.6. Operacionalización de las variables	30



<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	33
3.1. Tipo y diseño de investigación	33
3.2. Población y muestra	34
3.3. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos	34
3.4. Procesamiento y análisis de los datos	36
3.5. Aspectos éticos	37
3.6. Protección de los derechos humanos	38
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	39
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	48
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	53
<b>ANEXOS</b>	56

Anexo 1. Consentimiento informado

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Calidad del cuidado de enfermería en la puntualidad al usuario externo atendido en el Centro de Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.....	39
Tabla 02. Calidad del cuidado de enfermería en relación al trato humano al usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.....	40
Tabla 03. Calidad del cuidado de enfermería en relación a la Claridad de la información al usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.....	41
Tabla 04. Calidad del cuidado de enfermería en relación a los Cuidados estandarizados al usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.....	42
Tabla 05. Grado de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.....	43
Tabla 06: Relación de las variables Puntualidad en la atención y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay.2023.....	44
Tabla 07: Relación de las variables Trato humano y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.....	45

Tabla 08: Relación de las variables Trato humano y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.....46

Tabla 09: Relación de las variables Trato humano y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.....47

## RESUMEN

**El objetivo.** del presente estudio de investigación fue Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023. La investigación fue cuantitativa no experimental descriptivo, prospectiva, transversal y correlacional. La muestra fue 129 usuarios externos, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, con una validez y confiabilidad según la prueba estadística de alfa de Cronbach de 96% y 89.3% respectivamente. Los resultados fueron: En relación a la calidad del cuidado de enfermería en la puntualidad de la atención muestra el 89,9% calificaron a la puntualidad como Buena y 10,1% deficiente; respecto a la distribución del trato humano, el 92,9% calificaron haber recibido un trato humano alto, 25.6% medio y 1.5% bajo; el 81,4% refirieron haber recibido una alta claridad en la información, 17,8% media y 0,8% baja; en el cuidado estandarizado el 67,4% refirieron haber recibido un cuidado de nivel medio, 28,7% alto y 3,9% bajo. En cuanto al grado de satisfacción el 56,6% de los usuarios externos refirieron sentirse insatisfechos y 43,4% satisfechos. Para determinar si existe asociación entre las 4 dimensiones de la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo, se aplicó el coeficiente no paramétrica para variables ordinales Tau-b de Kendall, con 95% de nivel de confianza y 0,05 de nivel de significación, obteniendo un Tau-b de Kendall = 0,189 y  $p = 0,018326$  ( $p < 0,05$ ), para puntualidad, 0,280;  $p = 0,0005$  ( $p < 0,05$ ) para trato humano, 0,290;  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) para claridad de información, 0,268;  $p = 0,0012$  ( $p < 0,05$ ) para cuidado estandarizado, lo que indica que existe asociación positiva estadísticamente significativa entre las variables, quedando demostrada la hipótesis alternativa planteada.

**Palabras Claves:** calidad del cuidado de enfermería, grado de satisfacción, usuario externo.

## ABSTRACT

The objective of this research study was to determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the external user attended at the Bellavista Nanay Health Center, Punchana 2023. The research was quantitative, non-experimental, descriptive, prospective, cross-sectional and correlational. The sample was 129 external users, the technique used was the survey whose instrument was the questionnaire that had a validity and reliability according to the Cronbach's alpha statistical test of 96% and 89.3% respectively. The results were: In relation to the quality of nursing care in terms of punctuality in care, it shows that, of 100% of users interviewed, 89.9% rated punctuality as Good and 10.1% deficient; Regarding the distribution of humane treatment, 92.9% described having received high humane treatment, 25.6% médium and 1.5% low, 81.4% reported having received high clarity in the information, 17.8% medium and 0.8% low; In standardized care, 67.4% reported having received medium-level care, 28.7% high, and 3.9% low. Regarding the degree of satisfaction, 56.6% of external users reported feeling dissatisfied and 43.4% satisfied. To determine if there is an association between the 4 dimensions of quality of care and the degree of satisfaction of the external user, the non-parametric coefficient for ordinal variables Kendall's Tau-b was applied, with a 95% confidence level and 0.05 of level of significance, obtaining a Kendall Tau-b = 0.189 and  $p = 0.018326$  ( $p < 0.05$ ), for punctuality, 0.280;  $p = 0.0005$  ( $p < 0.05$ ) for human treatment, 0.290;  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) for clarity of information, 0.268;  $p = 0.0012$  ( $p < 0.05$ ) for standardized care, which indicates that there is a positive and statistically significant association between the variables, thus demonstrating the proposed alternative hypothesis.

Keywords: quality of nursing care, degree of satisfaction, external user.

## CAPÍTULO I. MARCO TEÓRICO

### 1.1. Antecedentes del Estudio:

#### Nivel Internacional:

**Alison F. (2019)** en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A; con el objeto de analizar los aspectos que influyen en la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio de 2400 y la muestra considerada fue de 120 pacientes; para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados se logró la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación a las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Como conclusiones se reconoció que, los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario es la puntualidad, rapidez, espera e interés de la enfermera (6).

**Ruydiaz K, Salarriaga G, Fernández S. (2018)** En la investigación titulada: Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado; teniendo como finalidad determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con calidad del cuidado brindado por profesionales de enfermería; se desarrolló una investigación descriptiva, transversal; su muestra estuvo constituida de 280 pacientes; se empleó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Como resultado se logró un alto nivel de satisfacción tanto en quirúrgico (38%) y hospitalización (52%), con un nivel medio en medicina interna (57%). Logrando concluir, la calidad del cuidado lleva a la interiorización de las acciones de cuidado físico, espiritual o emocional aprecian. de forma positiva para la persona y fomentan el sentido de seguridad y protección usuario (4)

**Barragán J, Moreno M, (España-2018);** en su investigación sobre la calidad percibida por los usuarios de enfermería en tres hospitales públicos de Boyacá, en una muestra de 1093 usuarios analizados por separado en cada institución hospitalaria, 32% (250) usuarios del hospital A, 26,9% (394) del hospital B y 41,1% (449) del hospital C, los resultados indican respecto a la satisfacción del usuario, 3,62% obtuvieron una calificación media en los ítems de calidad objetiva y subjetiva que son pronósticos de la satisfacción (5).

**Angulo T, G. S. (Chile-2017)** en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016; buscando como objetivo determinar la calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago; siendo un estudio mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población mensual de 132, de ellas 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta; en la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. entre sus resultados por categoría se encontró una calificación en la categoría de monitoreo y hace seguimiento 94%, seguida de es accesible 86%, los demás resultados que, mantiene relación de confianza 84%, conforta 83%, explica y facilita 80% la categoría se anticipa 66% concluye que los usuarios en su mayoría es decir 82,17%, percibieron de alta categoría o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17,83% percibieron como poco importante o nivel de satisfacción medio (1).

**Aguilar P, Aros G, Cid A. (Chile-2017),** en su estudio sobre perfil y grado de satisfacción de los usuarios que asisten al centro de salud de la Universidad Austral de Chile, sede Valdivia, en una muestra de 351 personas, en la atención médica, encontraron que, respecto

sociabilidad humano, 89% obtuvieron evaluación buena, 8,8% regular y 2,2% mala; en claridad de la información, 86% obtuvo evaluación buena, 12,5% regular y 15% mala; en puntualidad en la atención, 44,1% obtuvieron evaluación buena, 48,5% regular y 7,4% mala; en cuanto al nivel de satisfacción, 98% consideraron nivel bueno en la atención recibida y 1,1% mala; 87,5% de satisfacción en las áreas de trato humano y claridad de la información entregada y 48,5% de satisfacción fue para la puntualidad de la atención, que fue el área más deficiente o de menor rendimiento en el desempeño los profesionales (2).

**Borré Y , Vega Y. (Colombia-2017)**, en su estudio sobre calidad percibida de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, en una muestra de 158 pacientes, obtuvieron respecto a la calidad de la atención de enfermería, 78% indicaron que fue mejor de lo que esperaba, 17% como se deseaba y 4% peor y mucho peor de lo que logro ; en cuanto a la satisfacción del paciente, 48,7% refirieron estar muy satisfechos, 48,1% satisfechos y 3% poco y nada satisfechos (3).

#### **Nivel Nacional:**

**Marcelo D. (Lima-2019)** la tesis titulada: Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019; se planteo establecer la relación entre los constructos; calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente; para su metodología realizo un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Se logró como resultado la confirmación de correlación positiva significativa entre las variables estudiadas, logran una correlación de 0.878. Por ende, concluye que existe relación +/- entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo cual puede interpretarse que a mejor



condición de los componentes del cuidado tiene mejor satisfacción (11).

**Monchón P, Montoya Y.** (Chiclayo-2018), en su investigación sobre nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia en el Hospital III de Es Salud de la ciudad de Chiclayo, una muestra de 329 pacientes, encontraron respecto al nivel de calidad del cuidado enfermero, 64,18% afirmaron que el nivel de calidad fue bajo, 30,18% nivel de calidad medio y 5,64% nivel de calidad alto; concluyendo que el nivel de calidad del cuidado enfermero es inferior (9).

**Chumpitaz M. (Lima-2018)** en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018; planteando como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; siendo su metodología de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo; se trabajó con una población de 51 enfermeras y 206 pacientes adultos; como instrumento de medición se aplicó una lista de cotejo y un cuestionario. Como resultados sobre la calidad de atención de enfermería se obtuvo nivel medio que tiende a alta así el 64.6% de enfermeras ofrecen atención de calidad a un nivel medio, con un nivel bajo el 19.6% y alto un 15.7%. Por otro lado, el 47.6% de pacientes sostuvo recibir nivel medio de satisfacción, 29.1% alto nivel y 23.3% bajo nivel. Como conclusiones explico que, existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente (10).

**“Miranda, (Huancayo-2017)**, desarrolló una investigación de naturaleza básica, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental de corte transversal, que incluyó como población de estudio a 384 personas clientes del Banco Internacional del Perú, tienda 500. La

investigación determinó una confiabilidad alta de 0.920 de Alfa de Crombach y el trabajo concluyo a un nivel de importancia de 5% existe relación directa entre la calidad de Servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 5000 Huancayo” (7)

**Rocha G, Zaira D, Atuncar S. (Chincha-2017)** en su investigación titulada: Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Es Salud y clínicas privadas de Chincha, 2017; teniendo como propósito establecer las diferencias en niveles de satisfacción-entre usuarios de los hospitales-del Ministerio-de Salud, EsSalud y las clínicas privadas de Chincha; su metodología fue tipo cuantitativo, de corte transversal, nivel descriptivo-comparativo y diseño no experimental; la muestra fue constituida por 150 usuarios, 60 de ellos del hospital del Ministerio de Salud, otros 70 del hospital de-EsSalud y 30 de tres-clínicas privadas; recolectaron datos a través del instrumento SEVPERF. Entre los resultados se encuentran diferencias en los niveles de satisfacción en la atención de salud recibidas mientras que el 40% de los usuarios son atendidos en clínicas-mostraron -un alto nivel de satisfacción, solo el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se ubica en este nivel de satisfacción global. A manera de conclusión señalan que los niveles de satisfacción son-distintos que asisten a atenderse, teniendo un menor nivel aquellas personas-que referían haberse atendido en los hospitales de EsSalud y MINSA. Del estudio se puede mantener que en las instituciones privadas existe un mejor servicio que en las del sector público, esto a partir de los resultados (8).

#### **Nivel Local:**

**Chacaliiza F, Vela T. (Iquitos-2018)**, en la investigación sobre las expectativas y la percepción que tienen con la calidad de la

satisfacción del usuario externo de emergencia, consulta externa y hospitalización, del Hospital de Apoyo Iquitos Cesar Garayar García 2013, de la ciudad de Iquitos, en una muestra de 863 usuarios externos, encontraron que, 51,55% de usuarios externos han valorado con un nivel aceptable de insatisfacción la atención recibida, con 46,9% en fiabilidad, 57,71% en capacidad de respuesta, 50,52% en empatía, 50,69% en seguridad y 51,95% en aspectos tangibles (12).

## **1.2. BASES TEÓRICAS:**

### **Calidad:**

La calidad en general es definida como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de sus mismas características, con el fin de satisfacer las necesidades al usuario o al cliente (13).

### **Cuidado**

El cuidado, es definido como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta, que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que otras de sus mismas características, con el fin de satisfacer las necesidades al usuario o al cliente (14).

### **Calidad del Cuidado de la Salud**

El cuidado de la asistencia o atención de salud, se refiere a las diferentes respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas que tiene el usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel del desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario del servicio como para los profesionales de la salud. Se la conoce también como calidad asistencia (15).

### **Calidad del Cuidado de Enfermería**

Se define como la habilidad para establecer la interrelación enfermera – paciente mediante un conjunto de características, Labores y la relación empática, para el logro o reconstrucción de la salud del paciente o usuario, considerando su integralidad biopsicosocial, ofreciendo asistencia de acuerdo a sus necesidades más allá de lo que la espera, incluyendo la oportunidad y el costo del servicio, efectuando requisitos de calidad que le otorga el carácter de calificado. La enfermería es una profesión calificada fundamentada en conocimientos científicos y tecnológicos, dirigida a la persona sana o enferma, a las familias y a la sociedad, se orienta hacia la satisfacción de necesidades previa identificación de aquellas que está en capacidad de satisfacer y de las formas de hacerlo, bajo la perspectiva del desarrollo humano, como una contribución a la compleja problemática de la transdisciplinariedad, cumpliendo los obligaciones de calidad relacionados con la definición de los procesos y procedimientos, la infraestructura logística, tecnología física y el equipo humano requerido (16).

Asimismo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad de atención de enfermería como “un alto nivel de excelencia profesional: uso eficiente de los recursos, un mínimo riesgo para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente, impacto final de la salud y la máxima satisfacción del paciente”. Sin embargo, la calidad no es absoluta ni perfecta, puede ser buena, regular o mala, en la medida que se la analiza, exhibe un conjunto de características, pero solo la buena calidad satisface al usuario (16).

### **Componentes/Dimensiones del Cuidado de Enfermería**

La enfermería es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que desempeña en la atención de la salud de los usuarios, también de la contribución de su desempeño en la evaluación del

cuidado y satisfacción de los mismos. La calidad de los servicios de enfermería, se evidencia en la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, de acuerdo con los estándares definidos para la práctica profesional competente y responsable, previa identificación de las necesidades y expectativas del usuario (17).

**Los componentes o dimensiones del cuidado profesional, son:**

**Dimensión Técnico Científica:** referido al uso de la tecnología con fundamento científico en la atención del paciente o usuario, tomando en cuenta la calidad-ética, riesgo-beneficio, es decir con acciones y procedimientos seguros y comprobados, que se evalúa a través de indicadores, métodos, protocolos o estándares (17).

#### **Satisfacción del Usuario**

Puede definirse como Conjunto de propiedades que debe tener el servicio para atender en primer lugar, a las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. Pero esto, aunque sea necesario, no es suficiente, porque la satisfacción vi ligada también a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y la perspectiva que tenía respecto al servicio esperado (18).

#### **Satisfacción de los Servicios de Salud**

Proceso complejo de subjetividades mediante el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio de salud, muestran estar unánime, de acuerdo o satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales de acuerdo a lo que él necesita, desea, quiere y demanda, y ello implica que cada persona involucrada desempeñe sus tareas de forma completa y cabal en el momento preciso y en el lugar que le corresponde (19).

### **Elementos de la Satisfacción:**

**Disponibilidad**, grado con que el servicio de salud está disponible en el momento que los usuarios lo necesiten (20).

**Accesibilidad**, grado con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita (20).

**Cortesía**, referido a la expresión de una actitud amable, empática y de respeto para el usuario por parte del proveedor del servicio de salud (20).

**Agilidad**, rapidez con que el proveedor de servicio de salud satisface la solicitud de los usuarios (20).

**Confianza**, son las habilidades del proveedor de servicios de salud al prestar un servicio de forma precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario (20).

**Competencia**, son las habilidades y conocimientos que demuestra poseer el proveedor de servicios de salud para prestar una buena atención al cliente (20).

**Comunicación**, grado con que el proveedor de servicios de salud se comunica con sus clientes a través de un lenguaje simple, claro y de fácil entendimiento acerca de sus resultados de salud (20).

### **1.3. Definición de términos básicos**

**Calidad de atención:** La atención que brinda al usuario el profesional de enfermería aplicando los conocimientos científicos y la tecnología para mantener, mejorar o favorecer al restablecimiento de su salud y hacer que se sientan satisfechos (21).

**Satisfacción del usuario:** forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder excelente a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más

activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud (Lenis & Manrique, 2015) (21).

**Calidad:** Es el conjunto de características del servicio y de atenciones que satisfacen las necesidades del usuario, lo que hace que se sienta a gusto con las atenciones recibidas. Así mismo, la calidad se considerada también como la competitividad de un producto o de un servicio de satisfacer las necesidades de los usuarios (Capurro, 2010) (21).

**Calidad de la atención de enfermería:** consecución del conjunto de características y acciones que posibilitan la renovación en cada paciente, del nivel de salud que nos es dado remitirle (Farley et al., 2014) (21)

## CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema;

El cuidado, está referida a aquellas características que responden a las necesidades del cliente o usuario para satisfacerlas y a la ausencia de deficiencias. En base a ello, el cuidado de enfermería con relación a la satisfacción del usuario, son dos conceptos que tienen gran interés en la población porque se complementan en su aplicación y deben ser analizadas bajo dos estilos o puntos de vista: objetiva y subjetiva. La parte objetiva está enfocada en el servicio que brinda los centros de salud y la parte subjetiva está enfocada en el que recibe el servicio (22).

A nivel mundial, hay inquietud de los gobiernos por otorgar servicios de salud de calidad; En Latinoamérica la atención de enfermería no es la adecuada. Es por ello, que a pesar de las dificultades el profesional de Enfermería adquiere mayores conocimientos para fundamentar científicamente sus acciones y cuidados, las propuestas en Estados Unidos y Canadá por Patricia Benner, Virginia Henderson e Hildegart Pepleau, orientados hacia el buen desempeño profesional (23).

En Perú la realidad muestra que la relación enfermera/o-usuario, aún adolece de deficiencias en lo referente al tiempo de espera, trato humano, comunicación, etc. durante una atención recibida, que repercuten en el estado de salud; justificada por el excesivo número de usuarios, que hacen que el profesional no cumpla con sus funciones, por el número insuficiente de personal creando malestar e insatisfacción en el propio (24).

Al respecto, **Monchón P, Montoya GY. (Perú, 2013)** en el estudio sobre nivel de calidad de la atención de enfermería, muestran en los resultados que existe cada vez mayor deshumanización en los profesionales de la salud, ante la cual se demanda un cambio en el cuidado humanizado y holístico que debería brindar, constituyéndose



en un punto crítico para cimentar un trato de calidad en el cuidado de enfermería (24).

El Centro De Salud Bellavista Nanay, es una Micro - red, donde se brinda atención de salud a través de consultorios de enfermería entre otros, con una atención promedio de 100 usuarios/día. En lo concerniente a los consultorios de enfermería los estándares del Ministerio de Salud (MINSA) indican 12 usuarios por día por enfermera(o) en un tiempo entre 15 a 45 minutos por usuario, según el tipo de consultorio, haciendo un promedio de 96 usuarios/día, es decir que la mayor cantidad de atenciones en el indicado centro de salud están bajo responsabilidad del profesional de enfermería, por lo que es pertinente evaluar el servicio de cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo (25).

Los resultados que se obtengan, van a constituir aportes valiosos para los usuarios, para el profesional de enfermería para reconocer las deficiencias de su atención, a la facultad de enfermería para utilizar los resultados en la formación profesional y en su proceso de mejora de calidad de sus egresados; y para el mundo científico, le servirá como marco referencial para futuras investigaciones (25).

Toda esta problemática presentada, nos motivó para realizar la presente investigación, planteando la siguiente interrogante.

## **2.2. Formulación del problema:**

### **2.2.1. Problema general.**

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023?

### **2.2.2. Problemas específicos.**

¿Cuál es la calidad del cuidado de enfermería del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023?

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023?

### **2.3. Objetivos**

#### **2.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.

#### **2.3.2. Objetivos específicos.**

Identificar la calidad del cuidado de enfermería del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.

Identificar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.

Relacionar la calidad del cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.

## 2.4. Hipótesis

Ha. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud Bellavista Nanay Punchana 2023.

H0. No Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud Bellavista Nanay Punchana 2023.

## 2.5. Variables:

### 2.5.1. Identificación de las variables

Variable Independiente: Calidad del Cuidado de enfermería

Variable Dependiente: Satisfacción del usuario externo.

### 2.5.2. Definición conceptual y operacional de las Variables.

**Variable Independiente:** Calidad del Cuidado de enfermería

#### **Definición conceptual;**

Conjunto de conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos estandarizados, que de forma integral utiliza el profesional de enfermería en el Centro de Salud de Bellavista Nanay, al brindar cuidados a los usuarios de consultorios externos.

#### **Definición operacional;**

Es la manera que fue medido la variable, considerando preguntas para 4 indicadores:

**Puntualidad en la Atención:** cuando refiere que cumple las responsabilidades respecto al horario establecido, tiempos

estandarizados, citas u otros medios, la evaluación fue: Deficiente de 1 a 2 puntos, Buena 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, la evaluación fue: Bajo de 1 a 4 puntos., medio: de 5 a 7 puntos, alto: de 8 a 10 puntos.

**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, la evaluación fue:

Bajo: de 1 a 4 puntos, Medio: de 5 a 7 puntos, Alto: 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, la evaluación fue Bajo: de 1 a 4 puntos, Medio: de 5 a 7 puntos. Alto: de 8 a 10 puntos.

**Variable Dependiente:**

Satisfacción del usuario externo.

Definición conceptual:

Referido a la forma específica de conformidad o disconformidad que muestra el usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay, en cuanto a la percepción esperada que tiene respecto del cuidado que recibe por parte del profesional de

enfermería, con implicancias psicológicas y sociales, positivas o negativas como ser humano.

Definición operacional:

Es la forma como la variable fue medido, se consideró 28 preguntas cuyos resultados según los índices SI y NO, fueron evaluados; Insatisfecho: Puntuación menor a 21 puntos afirmativos; Satisfecho: Puntuación de 21 a 28 puntos afirmativos.

## 2.6. Operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Definición operacional	Indicador	Escala de medición.
<b>Variable independiente:</b>  Calidad del Cuidado de enfermería.	Conjunto de conocimientos científicos, tecnológicos, técnicas y procedimientos estandarizados, que de forma integral utiliza el profesional de enfermería en el Centro de Salud de Bellavista Nanay, al brindar cuidados a los usuarios de consultorios externos.	Puntualidad en la Atención.          Trato Humano:	Cuando refiere que cumple las responsabilidades respecto al horario establecido, tiempos estandarizados, citas u otros medios, son 6 ítems       Acciones relacionadas con el reconocimiento al ser humano, respeto a la dignidad, muestras de amabilidad, empatía,	Calidad baja: de 1 a 2 puntos., Calidad media de 3 a 4 puntos, Calidad Alta: de 5 a 6 puntos.       Calidad baja: de 1 a 4 puntos., Calidad media de 5 a 7 puntos, Calidad Alta: de 8 a 10 puntos.	

			<p>interés por sus necesidades, paciencia y tolerancia, que muestra el profesional de enfermería al interactuar con el usuario externo, son 10 ítems</p> <p>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 son 10 ítems</p> <p>Acciones relacionadas con la aplicación de técnicas y procedimientos propios del desempeño</p>	<p>Calidad baja: de 1 a 4 puntos., Calidad media de 5 a 7 puntos. Calidad Alta: de 8 a 10 puntos.</p> <p>Calidad baja: de 1 a 4 puntos., Calidad media de 5 a 7 puntos, Calidad Alta: de 8 a 10 puntos.</p>	
		<p>Claridad en la Información</p> <p>Cuidados Estandarizados</p>			

			profesional de enfermería, en la atención del usuario externo, son 10 ítems.		
<b>Variable Dependiente.</b>	Referido a la forma específica de conformidad o disconformidad que muestra el usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay, en cuanto a la percepción esperada que tiene respecto del cuidado que recibe por parte del profesional de enfermería.	Percepción según implicancias:  Psicológicas.  Sociales positivas y negativas.	Es la forma como la variable fue medido, se consideró 28 preguntas cuyos índices fueron SI y NO respectivamente.	Satisfecho:  Puntuación de 21 a 28 puntos afirmativos.  Insatisfecho  Puntuación menor a 21 puntos afirmativos.	nominal



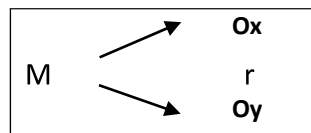
## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

- Tipo de investigación.
  - La investigación es cuantitativa de tipo descriptivo, prospectiva, transversal y correlacional.
  - Es Cuantitativa por que utilizara herramientas informáticas, estadísticas y matemáticas para obtener resultados.
  - Es descriptiva, porque describirá las características inherentes a las variables en estudio como son la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en el servicio externo.
  - Es prospectivo porque se recolectará los datos en el momento que sucedan los fenómenos.
  - Es transversal, porque la aplicación del instrumento se hará en un solo momento en que ocurren los hechos, haciendo un corte en el tiempo.
  - Es correlacional, porque se relacionará el cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo, utilizando pruebas estadísticas no paramétricas y sin la influencia de ninguna variable extraña.
  -

- **Diseño**

El diseño es el no experimental porque se estudiaran a las variables tal y como se comportan en su contexto natural, sin incorporar elementos que varíen dicho comportamiento.



El diagrama del diseño es:

Dónde:

M: Muestra            O : Observaciones.

O<sub>x</sub>, O<sub>y</sub>: Subíndices (observaciones de cada variable

r: Relación entre las variables de estudio.

### **3.2. Población y muestra**

La investigación tuvo como población a 250 usuarios externos que fueron atendidos en el Centro de Salud Bellavista Nanay Punchana.

#### **Muestra del Estudio**

El tipo de muestreo que se aplicó fue el no probabilístico, por conveniencia, porque los usuarios fueron seleccionados por los investigadores, teniendo en cuenta la accesibilidad y proximidad para cumplir con el trabajo de investigación. El tamaño de la muestra fue 129 usuarios, significa que es una muestra censal, porque interesa conocer la percepción de toda la población. Asimismo, se aplicó el instrumento a todo usuario que reunió los criterios establecidos.

#### **Criterios de inclusión:**

Participaron todos los usuarios externos que fueron atendidos en el Centro de Salud Bellavista Nanay Punchana y que estuvieron dispuestos a contribuir voluntariamente con el desarrollo de la investigación y tengan mayoría de edad firmando el consentimiento informado.

#### **Criterios de exclusión:**

No participaron menores de edad.

No participaron las personas que no desearon.

### **3.3 Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.**

La Técnica:

Fue la Encuesta.

Que sirvió para percibir la opinión del usuario externo en el centro de salud de Bellavista Nanay del distrito de Punchana.

El Instrumento:

Fueron 2 cuestionarios.

El primer fue para indagar datos sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería: adaptado del instrumento elaborado por Rondón AM y Salazar DR. (Venezuela, 2010), para evaluar la calidad de la atención del profesional de enfermería a través del usuario externo. Tiene dos partes. La primera sobre datos generales y la segunda sobre la calidad del cuidado de enfermería, conformada por cuatro dimensiones: Puntualidad en la atención con seis ítems, Trato humano, Claridad de la información y Cuidados estandarizados de enfermería, con 10 ítems o enunciados cada uno, los mismos que fueron validados, tienen dos alternativas de respuesta: Si =1 punto, No =0, haciendo un total 10 puntos. Duración: 10 minutos. Anexo 2

El segundo cuestionario sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo: adaptado del instrumento elaborado por Susalud y el INEI (Perú, 2014), aplicado a los usuarios externos al final de la atención del profesional de Enfermería para valorar su conformidad o no respecto de la atención recibida, la misma que fue validada, consta de 28 enunciados o aseveraciones con dos alternativas de respuesta: Si = 1, No = 0, con un total de 28 puntos, Duración: 10 minutos.

### **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 encuesta 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 encuesta sobre el Grado de Satisfacción del Usuario Externo, logró una alta validez de 96% y una alta confiabilidad de 89,3%.

### **3.4. Procedimientos y recolección de datos.**

Para la recolección de datos se procedió de la siguiente manera:

Solicitud de autorización a través de la Facultad de Ciencias de la salud de la UCP y a la Gerencia del Centro De Salud Bellavista Nanay.

Recepcionada la autorización, se procedió a las coordinaciones respectivas de la fecha, hora, para la recolección de datos.

Los investigadores se presentaron todos los días laborables en turnos de las mañanas de 7 am a 13 hrs. Durante tres semanas, vistiendo el uniforme de salud pública y previa identificación solicitando la firma del consentimiento informado al usuario externo para su participación voluntaria en el estudio.

Los instrumentos se entregaron al usuario a la salida de su atención; trasladándole al consultorio de enfermería, en un ambiente privado cedido por la jefatura de enfermería, asegurándonos que todas las preguntas estaban contestadas.

Se les solicito que respondan de forma honesta y veraz, aclarando dudas y dándoles la seguridad de que los datos tendrán carácter confidencial y utilizado solamente con fines de la investigación.

Se aplicó en todo momento protocolos de Bioseguridad para prevenir contagio por Covid-19 como: Lavado de manos y uso de mascarilla.

#### **Procesamiento y Análisis De Datos:**

El procesamiento de datos se realizó utilizando el software spss Versión 25, donde el análisis descriptivo se realizó mediante porcentajes y para la verificación de la hipótesis de investigación se utilizó la prueba estadística de Coeficiente tau b de kendall.

### **3.5 Aspectos éticos**

El estudio guardo los respectivos criterios éticos, puesto que los usuarios como sujetos de estudio no fueron expuestos a riesgo alguno, ya que es un estudio que utilizo métodos de carácter observacional.

Respecto a la información de carácter personal que se recogió no fueron divulgados, puesto que los datos personales son algunas de las evidencias de la ejecución del estudio, pero son los indicadores los que proporcionan la información concreta para medir a las respectivas variables.

### **3.6 Protección de los derechos humanos**

Los derechos humanos y la aplicación de principios éticos y bioéticos básicos fueron protegidos durante todo el procedimiento de estudio, de la siguiente manera:

**Autonomía:** Fue indicado solo con la revisión documentaria.

**Confidencialidad:** Los datos que se obtuvo en la recolección solo fueron utilizados por las investigadoras.

**Beneficencia:** Los datos recolectados solo fueron utilizados para fines de investigación.

**No maleficencia:** Los datos suministrados fueron anónimas presentando la información de manera agrupada. Y no generó consecuencias en el ámbito profesional.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS.

Tabla 01: Calidad del cuidado de enfermería en la puntualidad al usuario externo atendido en el Centro de Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.

Puntualidad en la atención	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Deficiente	13	10.1%
Buena	116	89.9%
Total	129	100,0

Fuente: cuestionario sobre calidad del cuidado de enfermería.

En la tabla 01, respecto a la distribución de la puntualidad en la atención del profesional de enfermería al usuario externo del centro de salud bellavista nanay en el año 2023, muestra que, del 100% de usuarios entrevistados, 89,9% calificaron a la puntualidad en la atención como Buena y 10,1% como deficiente.





Tabla 03: Calidad del cuidado de enfermería en relación a la Claridad de la información al usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023

Claridad en la información	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Bajo	1	0.8%
Medio	23	17.8%
Alto	105	81.4%
Total	129	100,0

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración propia

En la tabla 03, respecto a la distribución de la claridad en la información del profesional de enfermería brindado al usuario externo del centro de salud Bellavista Nanay año 2023, muestra que, del 100% usuarios entrevistados, 81,4% refirieron haber recibido una alta claridad en la información, 17,8% media y 0,8% baja.

Tabla 04: Calidad del cuidado de enfermería en relación a los Cuidados estandarizados al usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.

Cuidados estandarizados	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Bajo	5	3.9%
Medio	87	67.4%
Alto	37	28.7%
Total	129	100,0
Fuente: Base de datos SPSS		Elaboración propia

En la tabla 04, respecto a la distribución del cuidado estandarizado del profesional de enfermería brindada al usuario externo del centro de salud san Bellavista Nanay año 2023, muestra que, del 100% de usuarios entrevistados, 67,4% refirieron haber recibido un cuidado estandarizado de enfermería de nivel medio, 28,7% alto y 3,9% bajo.

Tabla 05: Grado de satisfacción del cuidado de enfermería del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.

Grado de satisfacción	Frecuencia $f_i$	Porcentaje %
Insatisfecho	73	56.6%
Satisfecho	56	43.4%
Total	129	100,0

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración propia

En la tabla 05, respecto al grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay año 2023, muestra que, del 100% de usuarios entrevistados, 56,6% refirieron sentirse insatisfechos y 43,4% satisfechos.

Tabla 06: Relación de las variables Puntualidad en la atención y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay. 2023.

Puntualidad en la atención	Grado de Satisfacción, del usuario externo					
	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
Deficiente	11	15,1	2	3,6	13	10,1
Buena	62	84,9	54	96,4	116	89,9
Total	73	100,0	56	100,0	129	100,0

Fuente: Base de datos      Coeficiente tau b de kendall = 0,189 y p = 0,018326

En la tabla 6, al Relacionar puntualidad en la atención y grado de satisfacción del usuario externo del centro de salud Bellavista Nanay, se observa que, del 100,0% de usuarios externos con grado insatisfecho, 84,9% calificaron como buena a la puntualidad en la atención y 15,1% como deficiente; mientras que, del 100,0% de usuarios externos con grado satisfecho, 96,4% calificaron como buena a la puntualidad en la atención y 3,6% como deficiente. Para determinar si existe asociación entre puntualidad en la atención y grado de satisfacción, se aplicó el coeficiente no paramétrica para variables ordinales Tau-b de kendall, con 95% de nivel de confianza y 0,05 de nivel de significación, obteniendo un Tau-b de kendall = 0,189 y p = 0,018326 ( $p < 0,05$ ), que indica que existía asociación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, quedando demostrada la hipótesis alternativa planteada.

Tabla 07: Relación de las variables Trato humano y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.

Trato humano	Grado de Satisfacción, del usuario externo					
	Insatisfecho		satisfecho		Total	
Bajo	1	1,4%	1	1,8%	2	1,5
Medio	27	37,0%	6	10,7%	33	25,6
alto	45	61,6%	49	87,5%	94	72,9
Total	73	100,0	56	100,0	129	100,0

Fuente Base de datos    Coeficiente tau b de kendall = 0,280 y  $p = 0,0005$

□

En la tabla 07, al relacionar el trato humano y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de salud Bellavista Nanay, se observa que: del 100,0% de usuarios externos con grado insatisfecho, 61,6% refirieron haber recibido un trato humano alto, 37% medio y 1,4% bajo; por otro lado, del 100,0% de usuarios externos con grado satisfecho, 87,5% refirieron haber recibido un trato humano alto, 10,7% medio y 1,8% bajo.

Para determinar si existe asociación entre trato humano y grado de satisfacción, se aplicó la prueba estadística no paramétrica para variables ordinales de tau b de kendall , con 95% de nivel de confianza y 0,05 en nivel de significación, obteniendo un tau b de kendall = 0,280;  $p = 0,0005$  ( $p < 0,05$ ), que indica asociación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, quedando demostrada la hipótesis alternativa planteada.

Tabla 08: Relación de las variables claridad en la información y Grado de Satisfacción, del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.

Claridad en la Información	Grado de Satisfacción, del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		satisfecho			
Bajo	0	0.0%	1	1.8%	1	0.8
Medio	21	28.8%	2	3.6%	23	17.8
Alto	52	71.2%	53	94.6%	105	81.4
Total	73	100,0	56	100,0	129	100,0

Fuente: Base de datos Coeficiente tau b de kendall = 0,290 y p = 0,0002

En la tabla 08, al asociar claridad en la información y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay 2023, se observa que, del 100% de usuarios externos con grado insatisfecho, 71,2% refirieron haber logrado claridad en la información de nivel alto, 28,8% de nivel medio y 0,0% de nivel bajo; por otro lado, del 100,0% de usuarios externos que se encontraban con grado satisfecho, 94,6% refirieron haber logrado claridad en la información de nivel alto, 3,6% de nivel medio y 1,8% de nivel bajo.

Para determinar si existe relación entre claridad en la información y grado de satisfacción, se aplicó la prueba estadística no paramétrica para variables ordinales de Tau-b de Kendall, con 95% de nivel de confianza y 0,05 en nivel de significación, obteniendo un Tau-b de Kendall = 0,290; p = 0,000 ( $p < 0,05$ ), que indica asociación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, quedando demostrada la hipótesis alternativa planteada.

Tabla 09: Relación de las variables cuidado estandarizado y Grado de Satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay, Punchana 2023.

Cuidado estandarizado de enfermería	Grado de Satisfacción, del usuario externo				Total	
	Insatisfecho		satisfecho			
Bajo	5	6.8%	0	0.05%	5	3.9
Medio	54	74.0%	33	58.9%	87	67.4
Alto	14	19.2%	23	41.1%	37	28.7
Total	73	100,0	56	100,0	129	100,0

Fuente: Base de datos      Coeficiente Tau b de kendall = 0,268 y p = 0,0012

En la tabla 09, al relacionar el cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Bellavista Nanay 2023 se observa que, del 100,0% de usuarios externos con grado insatisfecho, 19,2% refirieron haber recibido un cuidado estandarizado de enfermería alto, 74,0% medio y 6,8% bajo; en cuanto al 100,0% de usuarios externos que se encontraban con grado satisfecho, 41,1% refirieron haber recibido un cuidado estandarizado de enfermería alto, 58,9% medio y 0,0% bajo.

Para determinar si existe asociación entre cuidado estandarizado de enfermería y grado de satisfacción, se aplicó la prueba estadística no paramétrica para variables ordinales de Taub de Kendall, con 95% de nivel de confianza y 0,05 en nivel de significación, obteniendo un Tau b de Kendall = 0,268; p = 0,0012 ( $p < 0,05$ ), que indica asociación positiva y estadística significativa entre ambas variables, quedando demostrada la hipótesis planteada.

## Capítulo V. Discusión, Conclusiones y recomendaciones.

### 5.1. Discusión.

El estudio de investigación titulado “calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en centro de salud Bellavista Nanay, Punchana 2023”, que tiene como objetivo Determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado y el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023.

A continuación presentamos los resultados del estudio y su discusión con investigaciones anteriores.

En relación a los resultados de la calidad del cuidado de enfermería del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023, en lo que respecta a la distribución de la puntualidad en la atención muestra que, de 129 (100%) de usuarios entrevistados, 89,9% calificaron a la puntualidad en la atención como Buena y 10,1% en deficiente; respecto a la distribución del trato humano, muestra, 92,9% calificaron haber recibido un trato humano alto, 25,6% medio y 1,5% bajo. respecto a la distribución de la claridad en la información, el 81,4% refirieron haber recibido una alta claridad en la información, 17,8% media y 0,8% baja. Y referente a la distribución del cuidado estandarizado el 67,4% refirieron haber recibido un cuidado estandarizado de nivel medio, 28,7% alto y 3,9% bajo. **Similar** al estudio de Borré Y, **Vega Y., (Colombia-2017)**, en su estudio sobre calidad percibida de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, en una muestra de 158 pacientes, obtuvieron respecto a la calidad de la atención



de enfermería, 78% indicaron que fue mejor de lo que esperaba, 17% como se deseaba y 4% peor. Igualmente similar al **Chumpitaz M. (Lima-2018)** en su tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018; planteando como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; siendo su metodología de tipo aplicado, cuantitativo, correlacional – descriptivo; se trabajó con una población de 51 enfermeras y 206 pacientes adultos; como instrumento de medición se aplicó una lista de cotejo y un cuestionario. Como resultados sobre la calidad de atención de enfermería se obtuvo nivel medio que tiende a alta así el 64.6% de enfermeras ofrecen atención de calidad a un nivel medio, con un nivel bajo el 19.6% y alto un 15.7%. Pero sin embargo difiere de **Monchón P, Montoya Y. (Chiclayo-2018)**, en su investigación sobre nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia en el Hospital III de Es Salud de la ciudad de Chiclayo, una muestra de 329 pacientes, encontraron respecto al nivel de calidad del cuidado enfermero, 64,18% afirmaron que el nivel de calidad fue bajo, 30,18% nivel de calidad medio y 5,64% nivel de calidad alto; concluyendo que el nivel de calidad del cuidado enfermero es inferior (9).

En cuanto a la variable Dependiente grado de satisfacción los resultados fueron, 56,6% de los usuarios externos refirieron sentirse insatisfechos y 43,4% satisfechos. Lo que difiere del estudio de **Borré Y, Vega Y. (Colombia-2017)**, en su estudio sobre calidad percibida de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud de Barranquilla, en una muestra de 158 pacientes, obtuvieron respecto a la satisfacción del paciente, 48,7%

refirieron estar muy satisfechos, 48,1% satisfechos y 3% poco y nada satisfechos (3). De igual manera difiere de **Rocha G, Zaira D, Atuncar S. (Chincha-2017)** en su investigación titulada: Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Es Salud y clínicas privadas de Chincha, 2017; teniendo como propósito establecer las diferencias en niveles de satisfacción-entre usuarios de los hospitales-del Ministerio-de Salud, EsSalud y las clínicas privadas de Chincha. Entre los resultados se encuentran diferencias en los niveles de satisfacción en la atención de salud recibidas mientras que el 40% de los usuarios son atendidos en clínicas-mostraron -un alto nivel de satisfacción, solo el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se ubica en este nivel de satisfacción global. A manera de conclusión señalan que los niveles de satisfacción son-distintos que asisten a atenderse, teniendo un menor nivel aquellas personas-que referían haberse atendido en los hospitales de EsSalud y MINSA. Del estudio se puede mantener que en las instituciones privadas existe un mejor servicio que en las del sector público, esto a partir de los resultados (8).

Finalmente Para determinar si existe asociación entre las 4 dimensiones estudiadas, y el grado de satisfacción del usuario externo atendido por enfermería se aplicó el coeficiente no paramétrica para variables ordinales Tau-b de Kendall, con 95% de nivel de confianza y 0,05 de nivel de significación, obteniendo un Tau-b de Kendall = 0,189 y  $p = 0,018326$  ( $p < 0,05$ ), para puntualidad, 0,280;  $p = 0,0005$  ( $p < 0,05$ ) para trato humano, 0,290;  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) para claridad de información, 0,268;  $p = 0,0012$  ( $p < 0,05$ ) para cuidado estandarizado,

lo que indica que existe asociación positiva y estadísticamente significativa entre las variables, quedando demostrada la hipótesis planteada. **Similar a Chumpitaz M. (Lima-2018)** en su

tesis titulada: Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018; planteando como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente donde se obtuvo como conclusiones que existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente (10).

## 5.2. Conclusiones.

Al identificar la calidad del cuidado de enfermería al usuario externo en el centro de salud de Bellavista Nanay, Punchana en sus cuatro dimensiones, se encontró que en la Puntualidad califico una calidad Buena; en el trato humano y claridad de información califico una calidad alta, en el cuidado estandarizado califico una calidad media. Lo que se concluye que la gran mayoría de los usuarios de Bellavista Nanay se encuentran contentos con la atención del personal de enfermería y cumplen sus requerimientos y expectativas de su salud.

En relación a la Identificación del grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023, el resultado fue que más del 50 por ciento respondieron que están insatisfechos y casi un 50 por ciento satisfechos, Concluyendo que falta identificar las debilidades tanto objetivas como subjetivas que están perturbando la total satisfacción del usuario externo.

Para relacionar las dos variables el cuidado de enfermería y el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro De Salud Bellavista Nanay-Punchana 2023, se aplicó el coeficiente no paramétrica para variables ordinales Tau-b de kendall, cuyos

resultados fueron con 95% de nivel de confianza y 0,05 de nivel de significación, obteniendo un Tau-b de kendall = 0,189 y  $p = 0,018326$  ( $p < 0,05$ ) para puntualidad; 0,280 y  $p = 0,0005$  ( $p < 0,05$ ) para el trato humano; 0,290 y  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ) para claridad de información; 0,268 y  $p = 0,0012$  ( $p < 0,05$ ) para cuidado estandarizado, lo que indica que existe asociación positiva y estadísticamente significativa entre las variables, quedando demostrada la hipótesis alternativa ( $H_a$ ).

### 5.3. Recomendaciones:

1. Al personal de enfermería que labora en el centro de salud de Nanay, Punchana, continuar con la mística del servicio hacia el usuario que acude a recibir una atención, buscando solucionar un problema de salud en un centro de salud.
2. A las autoridades encargadas del centro de salud de Bellavista Nanay, identificar alguna falta de implementación y conservación de la infraestructura para la recepción de los usuarios que acuden a su atención, si fuera posible contar con mayor número de profesionales de enfermería.
3. A los futuros profesionales de salud continuar con estudios de investigación a fin de identificar debilidades en la atención de enfermería y mejorar la percepción del usuario hacia el trabajo que realizamos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Angulo T. Gómez S. (Chile-2017). Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016. [Online]; (Santiago de Chile-2017). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
2. Aguilar. P. Aros G. Cic. A. (Chile-2017). Perfil y Grado de Satisfacción de los Usuarios que asisten al Centro de Salud de la Universidad Austral de Chile. [Online]; (Chile-2017). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
3. Borré Y. Vega Y. (Colombia-2017). Calidad percibida de la atención de enfermería en pacientes hospitalizados en una institución prestadora de servicios de salud Barranquilla. [Online]; (Colombia-2017). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
4. Ruydiaz K. Salarriaga G. Fernández S. (2018). Satisfacción del usuario. [Online]; (2018). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
5. Marragán J. Moreno M. (España-2018). Calidad percibida por los usuarios de enfermería en tres hospitales públicos de Boyacá. [Online]; (España-2018). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
6. Alison F. (2019). Calidad percibida por los usuarios de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal. [Online]; (2019). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
7. Miranda (Huancayo-2017). Investigación de naturaleza básica. [Online]; (Huancayo-2017). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
8. Rocha G. Zaifa D. Atuncar S. (Chiclayo-2017) . Acceso [18] de Diciembre de 2022.
9. Monchon P. Mntoya Y. (Chiclayo 2018). Calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario. [Online]; (Chiclayo-2018).

Acceso [11] de Diciembre de 2022.

10. Cumpitaz M. (Lima-2018). Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. [Online]; (Lima-2017). Acceso [18] de Noviembre de 2022.
11. Marcelo D. (Lima-2019). Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019. [Online]; (Lima-2019). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
12. Charalíza F. Vela (Iquitos-2018). Expectativas y la percepción que tienen con la calidad de la satisfacción del usuario externo de emergencia. [Online]; (Iquitos-2018). Acceso [18] de Diciembre de 2022.
13. Calidad. La calidad en general es definido como un conjunto de propiedades inherentes y características que presentan un servicio que se brinda. [Online] Acceso [18] de Diciembre de 2022.
14. Cuidado. El cuidado es definido como un conjunto de propiedades inherentes y características que presenta un servicio que se brinda o un producto que se oferta. [Online] Acceso [18] de Diciembre de 2022.
15. cuidado Cd. El cuidado de la asistencia o atención de salud, se refiere a las diferentes respuestas adecuadas a las necesidades. [Online] Acceso [18] de Diciembre de 2022.
16. enfermería Cdcd. Se define como la habilidad para establecer la interrelación enfermera-paciente. [Online] Acceso [18] de Diciembre de 2022.
17. Enfermería CdCd. La enfermera es consciente de su responsabilidad ante la calidad del cuidado que desempeña en la atención de la salud de los usuarios. [Online] Acceso [18] de Diciembre de 2022.

18. Usuario Sd. Pude definirse como conjunto de propiedades que debe tener el servicio para atender en primer lugar, las necesidades (Explícitas e implícitas). [Online] Acceso "[18] de Dicoembrede 2022.
19. Salud SdlSd. Proceso complejo de subjetividades mediante el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio de salud, muestran estar conformes. [Online] Acceso 18 de Diciembrede 2022.
20. Satisfacción Edl. Accesibilidad. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.
21. básicos Ddt. Calidad de atención. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.
22. problema Dd. El cuidado, está referida a aquellas características que responden a las necesidades del cliente o usuario para satisfacerlas. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.
23. problema Dd. A nivel mundial. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.
24. problema Dd. En Perú. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.
25. problema. Dd. Centro de Salud Bellavista Nanay. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.
26. Justificación del problema. El presente trabajo toma la relevancia, porque en circunstancias donde los usuarios exigen resultados óptimos del trabajo enfermero. [Online] Acceso [18] de Diciembrede 2022.

## ANEXO 01

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Mediante el presente documento yo,..... identificada con DNI.....,y después de haber sido informado detalladamente por las señoritas bachilleres sobre el presente estudio , declaro que cumplo con todos los criterios de inclusión y **acepto** participar en esta investigación denominada **“Calidad del Cuidado De Enfermería Y Satisfacción Del Usuario Externo, Atendido En Centro De Salud Bellavista Nanay- Punchana 2022 ”**.

Realizada por las Bachilleres.....; además que toda la información obtenida será de carácter confidencial y no será usada para otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Atentamente

.....

DNI



## ANEXO 02

**Título: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el centro de salud Bellavista Nanay, Punchana 2023”**

### **Instrumento 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.

#### **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.

#### **I, DATOS GENERALES**

Sexo: 1. Masculino ( ) 2.Femenino ( )

Estado civil: 1. Casado ( ) 2.No casado ( )

Grado de Instrucción: 1.Primaria ( ) 2.Secundaria ( ) 3. Superior ( )

Ocupación: 1.Independiente ( ) 2.Dependiente ( )

## II. INSTRUMENTO SOBRE CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA

N°	DIMENSION 1: Puntualidad en la Atención	SI	NO
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: a) CRED niño-niña, 45 minutos b) Vacunaciones/Inmunizaciones, 15 minutos c) 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		
	TOTAL		
II	DIMENSION 2: TRATO HUMANO	SI	NO
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		

III	<b>DIMENSION 3: CLARIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>	SI	NO
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		

IV	<b>DIMENSION 4: CUIDADOS ESTANDARIZADOS DE ENFERMERIA</b>	SI	NO
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.		

### III. INSTRUMENTO SOBRE GRADO DE SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO.

N°	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.		
16	Ha realizado todos los procedimientos pidiéndole el permiso respectivo		
17	Le dio las indicaciones en una receta, escritas en forma clara para usted		
18	Le ha explicado los cuidados que debe seguir en su casa.		
19	Ha mostrado respeto por sus hábitos, costumbres, creencias, decisiones, en relación a la enfermedad y su curación, según su cultura.		

20	Le ha brindado orientación precisa y completa ante sus preguntas sobre la enfermedad, resultado de análisis y otros.		
21	Le ha informado de forma verbal y escrita sobre el horario y condiciones de uso de los medicamentos recetados, usando un lenguaje simple.		
22	Observó que se ha lavado las manos antes y después de brindarle atención.		
23	Usó guantes, mascarilla, mandil, etc., antes y después de realizarle los procedimientos.		
24	Le ha pesado, tallado, midió el pulso, la presión, respiración y temperatura.		
25	Ha notado que tiene seguridad y destreza para realizar los procedimientos, en el tiempo necesario.		
26	¿El horario de atención le parece conveniente? Respuesta No: ¿qué horario sugiere? .....		
27	En términos generales, siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención.		
28	En términos generales, ¿usted se siente satisfecho con la atención recibida?		
	<b>TOTAL</b>		