UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA

TESIS

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD-HUANCAYO 2024

PRESENTADA POR:

GUERRA MARMANILLO, Saida Valentina

VARGAS BERROSPI, Jhoselin Adriana

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

HUANCAYO – PERÚ

2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA

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

En la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a los 15 días del mes de abril del año dos mil veinticinco, a las 11:00 horas en la Sala de Sustentación de la Facultad de Enfermería de la UNCP; se da inicio a la sustentación de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD-HUANCAYO 2024,** en la modalidad presencial; presentada por la bachiller **GUERRA MARMANILLO SAIDA VALENTINA**; teniendo como asesora a la **Dra. Mónica Roxana Quiliano Navarro** y el jurado nombrado mediante Resolución N°028-2025-DFEN-UNCP, integrado por los siguientes Docentes:

PRESIDENTA	: Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
SECRETARIO	: Dra. Nilda Campos Acevedo
JURADO (1)	: Dra. Antonia Victoria Enero Ortega
JURADO (2)	: Ms. Amelida Violeta Rupay Aguilar
JURADO (3)	: Dra. Mónica Roxana Quiliano Navarro

En los primeros 20 minutos el sustentante realizó la exposición de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD-HUANCAYO 2024,** finaliza la exposición con la lectura de las conclusiones y recomendaciones.

A continuación, se procede a la segunda parte formulándose las preguntas, aclaraciones y objeciones por cada uno de los miembros del jurado.

Terminado el proceso el jurado, de conformidad a lo establecido en el Artículo 203 y Artículo 204 del Reglamento Académico General de la Universidad, el resultado emitido es: jurado (38 puntos) =, jurado (40 puntos) =, jurado (35 puntos) =; siendo el resultado final: **APROBADO POR UNANIMIDAD, CON MENCIÓN DE EXCELENCIA.**

Siendo las 12:20 horas, se da por concluido la sustentación de la tesis.

Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
Presidenta

Dra. Nilda Campos Acevedo
Secretario Docente

Dra. Antonia Victoria Enero Ortega
Jurado

Ms. Amelida Violeta Rupay Aguilar
Jurado

Dra. Mónica Roxana Quiliano Navarro
Jurado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
FACULTAD DE ENFERMERÍA

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

En la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a los 15 días del mes de abril del año dos mil veinticinco, a las 11:00 horas en la Sala de Sustentación de la Facultad de Enfermería de la UNCP; se da inicio a la sustentación de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD-HUANCAYO 2024,** en la modalidad presencial; presentada por la bachiller **VARGAS BERROSPI JHOSELIN ADRIANA**; teniendo como asesora a la **Dra. Mónica Roxana Quiliano Navarro** y el jurado nombrado mediante Resolución N°028-2025-DFEN-UNCP, integrado por los siguientes Docentes:

PRESIDENTA	: Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
SECRETARIO	: Dra. Nilda Campos Acevedo
JURADO (1)	: Dra. Antonia Victoria Enero Ortega
JURADO (2)	: Ms. Amelida Violeta Rupay Aguilar
JURADO (3)	: Dra. Mónica Roxana Quiliano Navarro

En los primeros 20 minutos el sustentante realizó la exposición de la tesis titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD-HUANCAYO 2024,** finaliza la exposición con la lectura de las conclusiones y recomendaciones.

A continuación, se procede a la segunda parte formulándose las preguntas, aclaraciones y objeciones por cada uno de los miembros del jurado.

Terminado el proceso el jurado, de conformidad a lo establecido en el Artículo 203 y Artículo 204 del Reglamento Académico General de la Universidad, el resultado emitido es: jurado (40 puntos) =, jurado (40 puntos) =, jurado (38 puntos) =; siendo el resultado final: **APROBADO POR UNANIMIDAD, CON MENCIÓN DE EXCELENCIA.**

Siendo las 12:20 horas, se da por concluido la sustentación de la tesis.

Dra. Miryam Maritza Soriano Camargo
Presidenta

Dra. Nilda Campos Acevedo
Secretario Docente

Dra. Antonia Victoria Enero Ortega
Jurado

Ms. Amelida Violeta Rupay Aguilar
Jurado

Dra. Mónica Roxana Quiliano Navarro
Jurado

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERU

FACULTAD DE ENFERMERIA

INFORME N° 004- MQN-FEN-2025

A: **Dra. Miryam Soriano Camargo**
Decana de la Facultad de Enfermería UNCP

De: **Dra Mónica Quiliano Navarro**
Docente asesor

ASUNTO: **INFORME Y REPORTE DE ORIGINALIDAD DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO - TURNITIN**

FECHA: Huancayo, 05 de mayo de 2025

Por medio del presente me dirijo a Usted, con la finalidad de hacer llegar el informe y reporte de originalidad del software antiplagio – turnitin de la tesis titulada: **"Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024",** presentada por:

- GUERRA MARMANILLO, Saida Valentina
- VARGAS BERROSPI, Jhoselin Adriana

El informe presenta 17 % de similitud, tal como indica el documento adjunto (reporte de similitud de turnitin) con firma, DNI, nombre y fecha.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines.

Atentamente.

Dra Mónica Quiliano Navarro

Docente asesor

C.c. Archivo.

CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL CENTRO DE SALUD LA LIBERTAD-HUANCAYO 2024.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%	17%	8%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.autonomadeica.edu.pe



Mónica Roxana Quiliano Navarro
DNI 20066205
Fecha de entrega: 05-mayo-2025

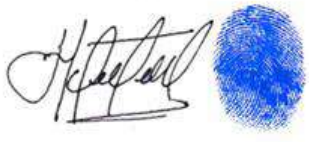
8	Fuente de Internet	1 %
9	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
10	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %
11	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
13	press.religacion.com Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Osbaldo Washington Turpo Gebera, Osbaldo Turpo-Gebera. "Concepciones y prácticas docentes sobre la evaluación del aprendizaje en el área curricular de ciencia, tecnología y ambiente en las instituciones de educación secundaria", Thesis Commons, 2018 Publicación	<1 %
16	repositorio.utea.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Mónica Roxana Quiliano Navarro
DNI 20066205
Fecha de entrega: 05-mayo-2025

17	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
18	"Parental personality traits and emotion regulation difficulties: their relationship with early triadic interactions and infant's socioemotional development", Pontificia Universidad Catolica de Chile, 2024 Publicación	<1 %
19	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.udch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Fernanda T. Sanchez-Rodríguez, María F. Talavera-Talavera. "Nivel de estrés y ansiedad en estudiantes de enfermería durante la pandemia de COVID-19", Revista Peruana de Medicina Integrativa, 2021 Publicación	<1 %

Excluir citas	Activo	Excluir coincidencias	< 15 words
Excluir bibliografía	Activo		



Mónica Roxana Quiliano Navarro
DNI 20066205
Fecha de entrega: 05-mayo-2025

ASESORA
DRA. MONICA ROXANA QUILIANO NAVARRO

DEDICATORIA

A Dios por darnos sabiduría y guiarnos por el camino correcto, por brindarnos salud para cumplir con nuestro objetivo.

A nuestras familias, por brindarnos su apoyo inquebrantable y amor para la construcción de nuestras vidas profesionales.

A nuestros docentes por habernos brindado conocimientos, enseñanzas durante nuestra etapa universitaria.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen María por alumbrar nuestros caminos, llenándolos de sabiduría y permitiéndonos la vida para el logro de nuestros objetivos, además de darnos el privilegio de conocer a personas que nos brindaron consejos, apoyo para poder realizar el presente trabajo de investigación.

A nuestros padres y familiares por el cariño, paciencia, dedicación y por impulsarnos al cumplimiento de nuestras metas, por la confianza que depositan en nosotras, y por la motivación a seguir adelante en cada paso del proyecto realizado.

A la Dra. Monica Roxana Quiliano Navarro asesora de nuestro trabajo de investigación, que fue la principal guía en la elaboración de la tesis, por su dedicación, paciencia y por compartirnos sus conocimientos que formaron parte esencial para la culminación del trabajo de investigación.

A la jefa responsable de la Red de Salud Valle del Mantaro por brindarnos viabilidad para realizar la ejecución de nuestro trabajo de investigación, para poder recolectar la información.

A los jueces expertos enfermeros y docentes conocedores del tema que contribuyeron en la validación de las herramientas para la recolección de datos.

Finalmente, queremos expresar nuestro agradecimiento a los usuarios que nos ayudaron en la ejecución del desarrollo de nuestro proyecto de investigación en el Centro de Salud La Libertad.

RESUMEN

El presente estudio de investigación denominado “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024” tuvo como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio y sus dimensiones respectivas. Fue un estudio de corte transversal - correlacional, con enfoque cuantitativo de tipo básica y diseño no experimental. La población estudiada englobó usuarios mayores de edad, ambos sexos y usuarios atendidos en un consultorio de enfermería, a lo largo de los meses de marzo a junio del 2024, por medio de la muestra comprendida en 87 usuarios. A partir de ello, bajo la recopilación de datos se aplicó dos instrumentos (cuestionarios), para medir las variables de estudio. Asimismo, presentan una validez de juicio de expertos y confiabilidad que se calculó mediante el Alfa de Cronbrach cuyos valores resultaron 0.878 y 0.879 respectivamente.

Además, en conformidad con los resultados, en lo que concierne a “calidad de atención de enfermería”, el 11.5% indicaron poseer un nivel regular y el 88.5% obtuvo un nivel bueno. En cuanto a la “satisfacción del usuario externo”, el 13.8% se encontró poco satisfecho y el 86.2% evidenciaron satisfacción. Concluyendo de ahí que, en concordancia con las variables, existe relación directa moderada y significativa entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud La Libertad 2024; mediante la prueba Rho de Spearman (rs=0.692).

Palabras clave: Calidad de la atención, satisfacción de paciente, centro de salud, enfermería

ABSTRACT

The present research study called "Quality of nursing care and satisfaction of external users served at the La Libertad-Huancayo 2024 Health Center" aimed to determine the relation between the study variables and their respective dimensions. It was a cross-sectional - correlational study, with a quantitative approach of an applied type and a non-experimental design. The population studied included adult users, both sexes and users served in a nursing office, throughout the months of March to June 2024, through the sample comprised of 87 users. From this, under the data collection, two instruments (questionnaires) were applied to measure the study variables. Likewise, they present a validity of expert judgment and reliability that was calculated using Cronbrach's Alpha whose values were 0.878 and 0.879 respectively. Furthermore, in accordance with the results, regarding the “quality of nursing care”, 11.5% indicated having a regular level and 88.5% obtained a good level. Regarding the “external user satisfaction”, 13.8% were not very satisfied and 86.2% showed satisfaction. Concluding from this, in accordance with the variables, there is a moderate and significant direct relation between the quality of nursing care and the satisfaction of the user served at the La Libertad 2024 Health Center; through the Spearman Rho test (rs=0.692).

Keywords: Quality of care, patient satisfaction, health center, nursing

ÍNDICE

ASESORA....ii
DEDICATORIA....iii
AGRADECIMIENTOS....iv
RESUMEN....v
ABSTRACT....vi
ÍNDICE....vii
ÍNDICE DE TABLAS....x
ÍNDICE DE GRÁFICOS....xi
INTRODUCCIÓN....xii
CAPÍTULO I....13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN....13
1.1. Planteamiento del problema....13
1.2. Formulación del problema....18
1.2.1. Problema general....18
1.2.2. Problemas específicos....18
1.3. Objetivos....18
1.3.1. Objetivo general....18
1.3.2. Objetivos específicos....19
1.4. Justificación e importancia del estudio....19
CAPÍTULO II....21
MARCO TEÓRICO....21
2.1. Antecedentes del estudio....21
2.2. Base teórica....24
2.2.1. Calidad de atención....24
2.2.2. Satisfacción de usuario externo....31
2.3. Base conceptual (definición de términos)....37
2.3.1. Calidad:....37
2.3.2. Atención:....38
2.3.3. Satisfacción:....38
2.4. Sistema de hipótesis....38
2.4.1. Hipótesis general....38

2.4.2. Hipótesis específica 39
2.5. Sistema de variables (operacionalización de variables) 39
CAPÍTULO III 44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 44
3.1. Tipo de investigación 44
3.2. Nivel de investigación 44
3.3. Población y muestra 44
3.4. Métodos utilizados 46
3.5. Diseño de la investigación 47
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 48
3.7. Procedimiento de recolección de datos 49
3.8. Procedimiento de análisis de datos 51
3.9. Lugar de ejecución 53
CAPÍTULO IV 54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 54
4.1. Presentación de resultados (tablas o gráficos) 54
4.2. Prueba de hipótesis 59
4.3. Discusión de resultados 66
CONCLUSIONES 71
RECOMENDACIONES 72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 74
ANEXOS 82
ANEXO 1: Matriz de consistencia 82
ANEXO 2: Oficio de autorización para ejecución de investigación 84
ANEXO 3: Consentimiento informado 85
ANEXO 4: Instrumentos de investigación 88
ANEXO 5: Base de datos 92
ANEXO 6: Prueba de validez y confiabilidad 100
ANEXO 7: Tablas cruzadas o de contingencia 102
ANEXO 8: Tablas de contraste estadístico 104
ANEXO 9: Frecuencias de las preguntas 106

ANEXO 10: Gráficos 107
ANEXO 11: Fotografías 111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables..... 40

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024 54

Tabla 3. Calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico - científico y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad-Huancayo 2024 56

Tabla 4. Calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024 . 57

Tabla 5. Calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024 . 58

Tabla 6. Contraste estadístico de la hipótesis general..... 60

Tabla 7. Contraste estadístico de la primera hipótesis específica 61

Tabla 8. Contraste estadístico de la segunda hipótesis específica..... 63

Tabla 9. Contraste estadístico de la tercera hipótesis específica 65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2024 107

Gráfico 2. Sexo de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2024 107

Gráfico 3. Grado de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2024 108

Gráfico 4. Consultorio en el que fue atendido el usuario en el Centro de Salud La Libertad 2024 108

Gráfico 5. Calidad de atención de enfermería y consultorio de atención del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad 2024 109

Gráfico 6. Satisfacción del usuario externo y consultorio de atención del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad 2024 109

Gráfico 7. El profesional de enfermería usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten..... 110

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación hace referencia a la atención basada en patrones de calidad del profesional enfermero(a). De acuerdo a últimas investigaciones, la calidad en el ámbito de la práctica de la atención está involucrada en la recuperación o empeoramiento de la salud. Asimismo, los informes señalan que la calidad permite un mejor desempeño en diversas áreas laborales u organizacionales, lo cual refleja la necesidad de mejora en diversos aspectos. En contraste, conforme a la Organización Mundial de la Salud denota pese a que existen alrededor de 28 millones de profesionales enfermeros(as), el sistema sanitario no se abastece de manera que pueda brindar una atención basada en estándares de calidad (1).

Consecuentemente, genera una deficiencia en los servicios de salud ofrecidos por el profesional enfermero, dilema generado por múltiples factores, tal como la atención inoportuna, la privación de equipamiento, la ausencia de personal, el poco acompañamiento, el trato descortés, la falta de recursos, etc. Todos ellos condicionan a que el usuario no reciba una atención de calidad, lo cual evidencia una gran preocupación en el sistema de salud.

En consiguiente, es de vital importancia tomar en cuenta estos aspectos debido a que influyen negativamente en prever enfermedades, recuperar la salud e instaurar conductas saludables para un mejor estilo de vida. Además, como menciona Villar (2022), Vásquez (2022) y Alor (2020) en sus investigaciones, la calidad de atención incluye diversos aspectos que deben ser evaluados y mejorados con el tiempo para

la satisfacción del usuario. De igual manera el teórico Avedis Donabedian, indica que para mayores beneficios en la calidad de atención es necesario disminuir los riesgos al paciente. En este sentido, la calidad de atención mantiene un amplio panorama que permite la apreciación del usuario sobre el sistema de salud.

El trabajo investigativo respondió el objetivo procurando determinar la relación que existe entre la “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo”, debido a que en los últimos años se ha podido evidenciar poca capacidad de inversión en salud, una atención inoportuna, trato deshumanizado, sin calidez y cuidados estandarizados que no logran satisfacer las necesidades del usuario, de igual manera la falta de motivación, el inadecuado cumplimiento de la bioseguridad, inapropiada infraestructura, falta de equipos, medicinas y recursos básicos en los establecimientos considerados en el marco de ley sanitario, hace imposible la satisfacción de aquel quien lo percibe(usuario). Todo esto ocasiona daños en la salud del usuario, produce pacientes descontentos, perdida en el seguimiento, expresiones de malestar, continuas quejas y aumento en el gasto público en salud. Por lo cual, el propósito de la presente investigación busca brindar conocimientos para optimizar la calidad en la prestación de los servicios de salud y la población obtenga mejores resultados de salud deseados, permitiendo mejorar falencias y reforzar fortalezas para poder generar un sistema de salud óptimo para la población. Además, tomando en consideración la importancia de desarrollar el abordaje oportuno de aspectos que involucren una atención de calidad para obtener usuarios satisfechos, y tomando en cuenta las necesidades actuales de la población que es atendida en el Centro de Salud La Libertad, se dará el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

Partiendo desde reclamos e inconformidades por parte de la población, hoy en día el personal de enfermería se encuentra en la necesidad de cumplir estándares básicos que demuestren calidad en la atención del usuario, con el fin de asegurar su satisfacción. Además, respecto a la calidad ofrecida durante el proceso de atención, refleja que estos servicios están apartados de la mejoría, evidenciándose a través de continuas molestias descontento de los usuarios.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el profesional enfermero(a) representa el 56% de todo el sistema de salud de las Américas, siendo este eje fundamental en el ejercicio de la salud. Asimismo, se resalta la ocupación del personal de salud que muchas veces labora en entornos con escasez de recursos, mala distribución laboral e inclusive entornos inadecuados. Todo esto resuelve que la calidad brindada por el profesional enfermero(a) durante su atención, es fundamental para el desarrollo del sistema de salud, sin embargo a pesar de toda la estadística que evidencia el compromiso del profesional enfermero(a) en brindar una atención con calidad, es necesario trabajar con el financiamiento y la inversión en salud de diversos países, la contención del profesional de enfermero(a), mejorar el sistema educativo para formar enfermeros de calidad, y aumentar la participación de los profesionales enfermeros(as) en la atención primaria de la salud, lo cual permita que el profesional enfermero(a) pueda abastecerse y proporcionar cuidados de calidad (1).

En los países europeos, España evidencia una menor calidad de atención de enfermería en comparación de Noruega, Irlanda o incluso Finlandia. La central sindical independiente y de funcionarios, recalca que la falta de personal, poco financiamiento sanitario, liderazgo, gestión y participación del enfermero(a) imposibilita calidad demandada durante su atención, reconocimiento y valoración profesional (2).

En Chile, el compromiso de aportar con una atención orientado en el marco de calidad, se realizó una encuesta de satisfacción a los usuarios de la atención primaria de la salud en el año 2023, evidenciando que el 44.83% de los encuestados recibieron una atención acorde a lo que se esperaban, el 23.37% consideró que la atención recibida fue “mejor”, seguido del “mucho mejor” con 20.31%, y solo el 11.49% clasificó la atención como inferior de lo que esperaban recibir. Todo esto debido al tiempo de espera prolongado, poca información y comunicación con el usuario, nivel educativo, edad, sexo, etc., los cuales hacen difícil alcanzar su satisfacción completa (3).

En México, la prestación de servicio del profesional enfermero(a) abarca en un 44.8%, seguida de los médicos con un 31.1% y demás profesionales de la salud en un 24.1%, demostrando que calidad se encuentra mayormente en manos de enfermeros(as), por consiguiente, es necesario darle mayor auge y mejoras para que se pueda ver resultados satisfactorios (4).

En Perú, los criterios basados en calidad durante la prestación de servicios que confiere el profesional enfermero, forman parte de aquellos problemas que requieren un abordaje oportuno e inminente. La situación actual indica que por cada 10 000 habitantes existe 15 enfermeros, y que, del total de profesionales egresados,

solo el 63% se encuentra laborando. Asimismo, la falta de equipos, medicinas y recursos básicos en los establecimientos que ofertan servicios en favor del bienestar, ponen en tela de juicio la atención brindada por el profesionista enfermero, la pobreza, el acceso limitado a la salud y las disposiciones imponentes del estado peruano, hacen imposible el cambio y la satisfacción de toda la población que requiera ser atendido (5).

En la región Junín, la calidad ofertada durante la asistencia del profesional enfermero(a), se encuentra en vías de mejora. Según el informe anual del Ministerio de Salud en el año 2023 de acuerdo al diagnóstico de brechas y acceso a los servicios de salud, el 92% de las instituciones del sector salud, no cuentan con la idoneidad para ofrecer una atención que influya criterios contemplados como calidad, además que, el 98% de los establecimientos de primer nivel no cuentan con condiciones idóneas para brindar servicios basados en estándares de calidad. Además de ello, calidad dentro del proceso de ofrecer su servicio el profesional enfermero(a) se ve comprometida por la poca inversión regional que se obtiene del estado peruano, puesto que el profesional de enfermería carece de oportunidades laborales en los diversos centros de salud que alberga la región Junín, dando lugar al poco abastecimiento de personal enfermero, insuficiente calidad de atención, perdida de seguimiento y usuarios insatisfechos por el servicio brindado. En consecuencia, aún hay líneas de acción que cumplir y trabajar cada año (6).

Por otro lado, la satisfacción del beneficiario, es decir del usuario en el sector salud, indica la calidad de servicio que se brinda dentro de un establecimiento de salud, permite medirla y analizarla para direccionarlo a un mejor sentido. A partir de ello, se reconoce a Bolivia, por su guía para evaluar a los establecimientos de salud con

la finalidad de identificar aquellos factores que determinan la satisfacción (7). En esta misma línea, en México se estima que la población satisfecha es variable de acuerdo a las condiciones de cada usuario, sin embargo, se estima que “el 38.7% de los encuestados en el 2023 se encuentran satisfechos con la atención brindada” (8).

Por otra parte, en nuestro país, el 73.1% de la población de un establecimiento de salud manifestó sentirse regularmente satisfecha con la clase de servicios brindados, que de igual manera resultaron regular en un 85.9%, lo cual demuestra la importancia del abordaje en la calidad de atención para identificar factores que requieren cambios o mejorías (9).

A nivel local, la poca intervención en la calidad de los cuidados prestados por el profesional enfermero(a), quien es el gestor de proporcionar una idónea atención integral, repercute en el grado de valoración del usuario externo, sin embargo, el panorama evidencia una atención inoportuna, un trato deshumanizado, sin calidez y cuidados estandarizados que no logra satisfacer las necesidades del usuario, de igual manera la falta de motivación, el inadecuado cumplimiento de la bioseguridad y la despreocupación por parte del enfermero(a) conllevando a una inadecuada calidad de atención (6).

Frente a una búsqueda exhaustiva de investigaciones sobre calidad y satisfacción de usuarios atendidos por los profesionales enfermeros que laboran dentro del Centro de Salud La Libertad- Huancayo, aún no se encuentran investigaciones que contribuyan directamente a este establecimiento, sin embargo, en las próximas líneas se buscará aportar de manera significativa en la mejora de la salud integral de las personas que se atienden en el Centro de Salud La Libertad- Huancayo.

En la actualidad, los usuarios forman parte clave en la asistencia sanitaria que se les brinda en los múltiples servicios de una institución prestadora de salud, asistiendo a estos con temor, ansiedad y preocupación, por lo que la satisfacción del usuario es un indicio fundamental que nos permite valorar las actitudes ante la atención proporcionada. En los establecimientos de salud el nivel de asistencia brindado por parte del personal enfermero actúa como pilar importante dentro de cualquier establecimiento de salud porque permite brindar cuidados integrales e individualizados acorde a las necesidades del paciente. Estas acciones, intervenciones y cualidades que presenta el enfermero(a) se ven reflejadas en la prevención, recuperación, rehabilitación y mantenimiento de la salud, logrando de esta manera la satisfacción del usuario (10).

Como consecuencia, cuando enfermería concede una atención con escasa calidad, se podrá evidenciar con acciones rutinarias de la persona, ocasionando malos tratos hacia el usuario; catalogando así la atención de enfermería como inadecuados. Además, una mala praxis por parte del enfermero(a) genera daños en la salud, produciendo pacientes descontentos, expresiones de malestar y quejas y aumentando el gasto público en salud (10).

Por lo tanto, tomar acción basándose en una atención de calidad de enfermería, que implica la capacitación del profesional enfermero(a) para lograr satisfacer los requerimientos del usuario en los diferentes servicios, brindando unas recomendaciones, apoyo emocional y ejecutando un trato humanizado, individualizado e integral. La serie de acciones realizadas por el enfermero(a) en favor de la salud del usuario producirá reacciones positivas tanto físicas y

emocionales; de igual manera catalogará la atención como adecuada y de calidad, y por ende mostrando satisfacción al respecto (11).

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico – científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico – científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.
- Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.

1.4. Justificación e importancia del estudio

En la actualidad, en el sistema sanitario los servicios de valor ofrecidos por el profesional enfermero han tomado protagonismo, demostrando que la poca gestión de este ámbito puede generar un riesgo para la salud. Es crucial entender que este sistema tiene líneas de acción que se ven perjudicadas cuando existe un personal incompetente, con recursos, equipamiento e insumos inadecuados, que no logren contribuir con las necesidades de cada paciente, lo cual ocasionan pacientes insatisfechos, aumento en el gasto público y prevalencia de enfermedades.

Por otro lado, tomando el punto anterior la población beneficiada en esta investigación son la población atendida dentro del Centro de Salud La Libertad - Huancayo. A través de este proyecto, podremos evidenciar la calidad de atención del profesional enfermero(a), lo cual es advertida por los usuarios atendidos en dicho establecimiento, hecho que servirá como pilar para generar estrategias que puedan generar soluciones y apreciar usuarios satisfechos.

Asimismo, esta investigación servirá de modelo para los establecimientos de salud, porque a través de las conclusiones, recomendaciones y resultados, facilitará la identificación de aquellos factores que intervienen de manera negativa en el desarrollo de una atención de calidad por parte del profesional de enfermería, además podrá contribuir a diferentes instituciones proveedoras de servicios sanitarios a mejorar y optimizar sus sistemas de salud basándose en la calidad de atención del profesional enfermero.

En resumen, al finalizar la elaboración de esta investigación se puede desarrollar programas de orientación estratégica destinada a la calidad, seguimiento, evaluación y monitoreo, orientados a mejorar la atención del profesional enfermero(a), que implica la satisfacción de los usuarios.

Todo esto se convierte en la meta final que conlleva esfuerzos en cada línea de acción en función calidad-satisfacción, los cuales se encuentran relacionados íntimamente con los principios éticos del profesional de enfermería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Antecedentes internacionales

Vinueza (2021) en su investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020”, sostuvo determinar la relación entre sus variables, su metodología fue básica, cuantitativo - no experimental, corte transversal – descriptivo – correlacional, con una muestra de 94 usuarios, que fueron seleccionados por muestreo probabilístico, aplicando cuestionario que fueron elaborados por los investigadores que mostraron alta confiabilidad y fueron validada por un juicio de expertos, obteniendo como resultado relación significativa de variables con Rho de Spearman(0.668) ,indicando relación positiva (12).

Burnet J. (2020) en Argentina su estudio “Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario”, tuvo como objetivo describir el punto de vista que tiene el profesional de enfermería con relación a los cuidados que se brindan al usuario. Estudio con estrategia cuantitativa-descriptivo-transversal con una muestra de 50 usuarios, obteniendo como resultado final que, la satisfacción del usuario es buena en tanto la calidad brindada lo sea (13).

Ramirez L. y Sanchez S. (2023) en Ecuador su investigación “Evaluación de competencias laborales en el personal de enfermería y satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023”, persiguió averiguar la influencia que tienen las competencias del profesional enfermero en su actuación para alcanzar la satisfacción de usuarios. Asimismo, sugiere ser cuantitativo, básico, no

experimental, correlacional. Tuvo resultados acorde a sus dimensiones y el 43.55% están satisfechos de manera general, concluyendo al final con la relación de las variables (14).

Escalona D. (2020) en Chile su estudio “Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la Región del Maule”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción producto de la atención ofrecida. Estructura descriptiva, transversal, correlacional-cuantitativo, se utilizó la encuesta SERVQUAL, destacando en los resultados un nivel altamente significativo, con un 75% de usuarios satisfechos acorde a la atención recibida (15).

Antecedentes nacionales

Villar (2022) en su investigación “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022”, persiguió averiguar cuál era la relación entre sus variables. Además, sugiere ser aplicada, no experimental, transversal-descriptiva. Tuvo una población de 289 con una muestra de 165. Los resultados reflejan correlación moderada. Concluyendo finalmente con la aceptación de la hipótesis alterna y rechazando de cierto modo la hipótesis nula (10).

Córdova (2022) “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes”, su trabajo consistió en determinar la relación de variables, con 77 usuarios que fueron parte de la muestra, haciendo uso de un cuestionario(instrumento). Su metodología básica, cuantitativo, no experimental, transversal-correlacional. En los resultados mostró relación significativa (11).

Ruiz. R, Vicuña. R (2022) “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II-E Florencia de Mora Trujillo 2022”, quiso determinar la relación entre sus variables durante el año 2022. Asimismo, al revisar la estructura, este estudio evidencia ser cuantitativo, aplicada, no experimental, transversal-correlacional con población no específica(infinita) y 168 usuarios como la muestra. Además, se utilizó como técnica: encuesta e instrumento: cuestionario. Por otro lado, los resultados mostraron que un 96% están satisfechos con la atención que refieren ser “buena”. Finalmente, el estudio concluyó con una positiva relación de variables indicando la correlación fuerte entre ellas (16).

Alor (2020) “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud de Raquia – Ancash”, en su búsqueda por investigar la relación que tienen sus variables, usando como población a 156 pacientes y una muestra de 112 con un nivel de confianza del 95%, concluye al final con una relación directa y significativa (17).

Vásquez (2022) “Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021”, en su estudio de enfoque cuantitativo-correlacional, descriptivo, los resultados obtenidos evidenciaron que el 66% manifestó haber recibido buena o muy buena atención, además el 60% están satisfechos. Concluyendo que la proporcionalidad al aumentar la calidad, permite que el usuario se sienta satisfecho (18).

Paredes (2020) “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana”, busco en su estudio la relación de sus variables tomando en consideración sus dimensiones. Además, declara ser descriptivo-no experimental, transversal-correlacional. Además de ello tomaron a una población

bastante extensa de 240 y una muestra de 148 todas dentro de los meses mayo-junio 2020. Esto con resultados significativos con cada variable y dimensión, concluyendo relación positiva (19).

Antecedentes locales

En investigaciones a nivel local se encontró a Pozo (2019), “Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los Hospitales Carrión y EsSalud” desarrollado en Huancayo, buscó la correlación que puede tener la captación entre las variables, se tuvo una población de 281 personas, dentro de un estudio no experimental, aplicada. Se aplicó un cuestionario como técnica principal, dando lugar a resultados estadísticos que demuestran la relación directa entre las variables, Rho Spearman (0,344); nivel de significancia (0.00) (20).

2.2. Base teórica

2.2.1. Calidad de atención

A través de generaciones y en escenarios diversos, la calidad de atención conlleva a involucrar ciertas acciones que son ejecutadas por las instituciones que prestan servicios de asistencia sanitaria teniendo un enfoque técnico y a la vez sumamente humano que logre conseguir resultados deseados por los que proveen y los que reciben dicho servicio, tomando en consideración seguridad, eficacia y satisfacción del individuo(usuario) (21).

Se colige que la calidad en la atención que compete al profesional enfermero(a) es realizar una práctica efectiva del usuario, en un tiempo óptimo y de una manera eficiente; pero sin dejar de lado el buen trato al paciente (22).

Además, el profesional de enfermería posee múltiples actividades técnicas y científicas que se ejecutan para lograr mejoras en el bienestar del beneficiario,

generando óptimas condiciones de vida; para ello el personal de enfermería requiere de una mejora constante de cada una de las acciones para realizar una atención adecuada y recuperación del paciente. Así mismo, este debe tener en cuenta aspectos como el humanismo, empatía, profesionalismo que implica un cuidado humanizado y el interés hacia el dolor de otra persona y no solo avocarse a aspectos técnicos (23).

2.2.1.1. Importancia de la calidad de atención de enfermería

El servicio ofrecido debe ser eficiente, eficaz, aceptable, accesible para que así el usuario pueda recuperarse de una forma adecuada y debe sentirse satisfecho. Asimismo, la comunicación y el cuidado humanizado, son aspectos importantes que brinda de profesional de enfermería, lo cual permite aumentar el grado en los servicios de salud y por consiguiente incrementar los resultados de salud deseados (22).

El profesional de enfermería viene a ser el responsable de la calidad con la que pueda brindar dicha atención, debe tomar en cuenta los puntos débiles de su accionar para que así pueda evitarlo posteriormente, ya que resolviendo este inconveniente podrá lograr elevar su profesionalismo basado en calidad y lograr enormemente la confianza y seguridad de los involucrados.

2.2.1.2. Teoría del cuidado humano de Jean Watson

Jean Watson, nos habla de aquella esencia que es característica propia del profesional enfermero(a), tratándose como parte de la ética, moralismo filosófico y espiritual (24).

Es así que durante la teoría lleva puntos importantes de la filosofía, toma el cuerpo, espíritu y alma para formar al enfermero(a) y hacerlo propiamente una profesión de enfermería que considera a la persona como un ser integral (23).

Por otro lado, Jean Watson menciona a la calidad englobando varios grandes aspectos: el cuidado integral y humanizado, los conocimientos que debe tener el profesional, su destreza procedimental y las relaciones interpersonales que permiten lograr satisfacer aquellas inquietudes, necesidades o deseos de cada persona para llegar a su pronto bienestar y/o recuperación (24).

2.2.1.3. Modelo de la atención en salud de Avedis Donabedian

El presente autor se enfoca en ciertos puntos que logran evaluar la calidad: estructura-proceso-resultado. La primera, incluye un conjunto de cualidades de los lugares donde se realiza el proceso de atención, el cual comprende a la estructura física (instalaciones, equipo, etc.) y el punto clave del recurso humano (cantidad, distribución, capacidad técnica que tiene el personal que labora), el proceso; describe el conjunto de acciones que se realiza en el paciente, la intercomunicación que tiene el paciente y todo el equipo profesional, técnico y no profesional de salud, asimismo se toma en consideración la tecnología, la destreza con la que el profesional ejecuta los procedimientos en la prestación de la atención; resultado, constituye la consecuencia del tipo de atención, ya sea favorable o no en el estado de salud de las personas, así mismo involucra actividades como la información científica de cada enfermedad, la modificación del comportamiento afectando en la satisfacción o la salud del paciente. Además, refiere que, para el autor, calidad es sinónimo de proporcionar al ser que se atiende la cúspide del bienestar teniendo en

cuenta lo asistencial; lo técnico (basado en el empleo de la ciencia y tecnología para poder resolver el problema de una persona de manera que rinda el máximo aprovecho evitando el incremento de riesgos); lo interpersonal, el cual manifiesta el vínculo que tienen las personas tomando en cuenta normas y leyes de la sociedad que permiten esta relación (22).

Cuando se habla de sociedad es necesario tomar en cuenta las reglas éticas que tiene cada profesional, pues estos están en constante modificación, ya sea por las expectativas que tienen cada uno de ellos, por el entorno, por el ambiente, todo con la finalidad de crear una atención más confortable (25).

Por lo tanto, para Avedis Donabedian, la calidad debe estar involucrada en lo técnico; usando aquella tecnología o aquellos recursos para la mejor atención; interpersonal, basado en como una persona reacciona frente a otra; y el entorno, donde el ser se desenvuelve y busca crear un ambiente y atención más confortable (22).

2.2.1.4. Dimensiones de la calidad de atención

Existe algunos enfoques importantes que deben tenerse en cuenta al momento de evaluar el nivel de desempeño del servicio brindado por cada profesional. Para esto es necesario realizar el análisis dentro de la interacción de profesional-paciente, el aspecto basado en lo técnico y aquel entorno en donde se desenvuelve. Es así que se tiene lo siguiente (22):

2.2.1.4.1. Dimensión técnico- científica

Cuando entramos en este punto, tenemos que considerar: la seguridad de los pacientes, procurando siempre proporcionar beneficios a los pacientes y por sobre

todo minimizar aquellos riesgos a los que puede estar expuesto; la eficiencia, hace referencia a todos aquellos recursos que se tienen dentro del establecimiento y son usados de manera racional, proporcional y por sobre todo para lograr los resultados deseados; la integralidad, que es la manera en la cual se tiene una visión holística (total) del paciente; y por último la eficacia, referida al cumplimiento de objetivo considerando la aplicación adecuada de las normas.

Indicadores de la dimensión técnico - científica

- Interés durante la atención: Importancia que se le brinda al usuario durante la atención en un servicio, realizando actividades que conllevan a un beneficio de su salud.
- Habilidades técnicas: Son las habilidades, el conocimiento y la experiencia que permite a los profesionales realizar tareas específicas relacionadas con su trabajo.
- Mantener medidas de seguridad: Conjunto de normas y barreras destinadas a prevenir el riesgo biológico y evitar el riesgo para la salud proveniente de la exposición a agentes biológicos causantes de enfermedades.
- Orientación del procedimiento: Informar al usuario acerca de la atención que se otorga al usuario para efectos diagnósticos, terapéuticos que implica el uso de equipamiento; explicando la forma en la cual se realizará la práctica.
- Bioseguridad durante el procedimiento: Uso de los implementos de bioseguridad mascarilla, guantes, mandilón y/o bata para realizar un procedimiento para reducir los riesgos para el personal de salud.

- Conocimiento del procedimiento: Capacidad de un personal de salud usando evidencia científica, comprendiendo la información y empleando para brindar servicios en salud.
- Información clara: Trasmite la información relevante para los usuarios de forma fácil y eficaz.
- Brindar información de forma sencilla: Consiste en trasmitir de forma fácil, directa y transparente información relevante, que ayuda a los usuarios a entender con facilidad la información.
- Resolver dudas: Brindar solución algún problema o duda que presente el usuario.

2.2.1.4.2. Dimensión humana

Está orientado a la interacción que tiene el beneficiario y el profesional en los servicios sanitarios, esta debe considerar el respeto a sus derechos, considerar que todo manifiesto/información que recibe el paciente debe ser real y entendible sin necesidad de ocultar algún aspecto; además de ello, se debe tener en cuenta el interés que tiene el paciente sobre la evolución/estado de salud; ser amable y empático para sostener el hilo de confianza; y utilizar la ética como principio que posee el profesional sanitario sostenido por el juramento.

Indicadores de la dimensión humana

- Inspira confianza: Transmitir confianza, dar confianza, hacer sentir seguridad a los usuarios.
- Trato humanizado: Consiste en brindar cuidados al usuario de manera solidaria, digna, con respeto, empatía, teniendo en cuenta sus decisiones y sus valores.

- Información clara: Trasmite la información relevante para los usuarios de forma fácil y eficaz.
- Comprensión: Es la aptitud del personal de salud para alcanzar un entendimiento de las cosas, además de la tolerancia o paciencia frente a determinada situación.
- Brindar ayuda: Prestar cooperación o colaborar al usuario para que consiga lo que requiere.
- Información verdadera y oportuna: Información que se brinda de forma puntual al usuario, contenido que todavía es útil y verídico.

2.2.1.4.3. Dimensión entorno

Da a conocer algunos aspectos que involucran infraestructura (tipo de construcción, espacio, tipo de techo, etc), la percepción del orden, comodidad y limpieza. Ya que esto permite que la persona atendida se sienta cómodo, seguro e importante.

Indicadores de la dimensión entorno

- Orden: Colocación de las cosas en el lugar que les corresponde en el consultorio.
- Atención rápida: Proceso de brindar atención con rapidez, eficacia y eficiencia.
- Adecuada colocación de señalización: Realizar una correcta instalación de señalización de las señales que nos indicaran situación de emergencia, ubicación, etc. en el consultorio.
- Visibilidad de la señalización: Correcta distancia y tamaño de las señales y/o carteles para que pueda reconocerse dentro de un consultorio.
- Adecuado consultorio: Lugar donde se brinda la atención que cumple con iluminación, equipamiento, etc., para poder prestar atención al usuario.

- Orden: Colocación de las cosas en el lugar que les corresponde en el consultorio.
- Adecuada iluminación: Aquella iluminación que permite distinguir y apreciar, sin dificultad ni esfuerzo para mirar en el consultorio.
- Adecuada ventilación: Aquella introducción de aire fresco del exterior en un espacio interior para ayudar a diluir los contaminantes del aire que se acumulan con el tiempo en el consultorio.
- Consultorio limpio: Área que no presenta suciedad en el consultorio.
- Área de espera acondicionada: Consiste en mantener, preparar o arreglar un área de espera con objetos de manera adecuada.

2.2.2. Satisfacción de usuario externo

A raíz de diversas situaciones que involucran la percepción del usuario, la satisfacción es el neto resultado de como ambas partes interactúan. En ocasiones, la satisfacción está ligada a las experiencias, tipo de vida que tiene cada persona, hábitos y creencias personales; lo cual determina la reacción frente a ciertos estímulos. Es por ello que la satisfacción en diferentes ámbitos sociales, involucra una plenitud emocional, en la cual el individuo muestra alegría, deseo, placer e incluso permite elevar las defensas del sistema inmunológico, logrando de esta manera, una salud plena (26).

A partir de ello, se denota la importancia de la satisfacción en el sistema de salud. Durante décadas hemos podido ser partícipes de múltiples quejas sobre las injusticias e inequidades en los establecimientos de salud, la mayoría de ellos, aún están latentes en la actualidad, la poca gestión de las políticas en salud, la

intersectorialidad ineficaz y la poca capacidad de inversión en salud, llevan al Perú a un deficiente sistema público en salud. Es así que, la satisfacción de paciente es de sumo valor, porque permite reconocer todas aquellas deficiencias que impiden el progreso, además, observar las deficiencias, escuchar las quejas y ser parte de un pésimo servicio, servirá de guía para ofrecer un mejor servicio (27).

Los profesionales de enfermería son conocidos por ser aquellos que logran la unión en los establecimientos de salud, en muchas instituciones públicas o privadas el personal de enfermería conforma un pequeño grupo dentro de los profesionales de salud. Es conocido que el personal enfermero desarrolla múltiples funciones, gestiona, educa, atiende, y cumple diversos roles de acuerdo a lo requerido, es por ello que durante las actividades destinadas al paciente, el personal de enfermería hace lo mejor para darle su espacio, tiempo y sobre todo trato humanístico al paciente, sin embargo, los pacientes al ver la rapidez de la atención y el poco tiempo destinado a ellos, resultan molestos y descontentos, provocando que al final el paciente no desee volver ni tener futuros controles de salud personal (24).

2.2.2.1. Modelo Servperf sobre la satisfacción del usuario

El modelo Servperf que significa “service performance” propuesto por Tyler y Cronin, está basado en evaluar diversos aspectos relacionados con calidad durante la atención, asimismo intenta examinar la valoración que tiene la persona respecto a la atención que reciben. En tal sentido este modelo sirve como herramienta para evaluar la percepción de los usuarios, mejorar los estándares de calidad y ayudar a la planeación de posibles estrategias que beneficien a los usuarios (28).

De igual manera, este modelo considera cinco puntos importantes “la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los aspectos tangibles”, los

cuales, coindicen y son verificadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry, además tienen un enfoque que está íntimamente relacionado a la apreciación que tiene el usuario sobre la atención brindada (29).

Todo esto para que tanto la atención fundamentada en calidad y la percepción de satisfacción de quien se atendió avancen de la mano, partiendo por todas las interacciones del profesional enfermero(a) con el beneficiario(usuario) y la valoración que ellos perciben del servicio brindado.

2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción

Estas serán evaluadas bajo el modelo Servperf y presentarán los siguientes criterios (30):

2.2.2.2.1. Fiabilidad

La fiabilidad parte de la confianza y cumple un rol fundamental, en este apartado se da lugar al cumplimiento con lo pactado, así como la solución inmediata de problemas. Todo esto en un determinado tiempo y espacio, cumpliendo los siguientes indicadores:

- Servicio prometido. - hace referencia a los paquetes de atención que cada usuario está determinado a recibir acorde a las necesidades y al grupo etario al cual pertenece.
- Interés en solucionar problemas. – indica el sincero compromiso del profesional para cumplir con los problemas que aqueja el usuario.
- Desempeño en el servicio. – esto es manifestado en las actividades basadas en procesos estandarizados y de calidad, demostrando buen desempeño en el servicio que ofrecen.

- Tiempo de atención. – hace referencia al tiempo destinado a cada usuario durante las atenciones, dando lugar al cumplimiento del tiempo pactado por cada individuo.
- No se comete errores. – esto indica que, durante las atenciones, el profesional desarrolla sus actividades basadas en procedimientos estandarizados, maneja las normas respectivas a cada servicio y evita cometer errores.

Por lo tanto, se podría decir que la fiabilidad hace referencia a que el establecimiento cumple con los todos los servicios basados en una atención integral y de calidad.

2.2.2.2.2. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta viene a ser la prontitud en la cual el personal atiende las posibles dudas, quejas, sugerencias. Este mayormente sirve de ayuda para entender si los usuarios son escuchados y contemplados en la medida que lo requieran con la mayor rapidez posible.

Debido a ello se manejan los siguientes indicadores:

- Se brinda información de los servicios. – hace referencia a la comunicación que existe entre el profesional y el usuario sobre los servicios que ofrece el establecimiento de salud, así como la importancia de cada uno.
- Atención rápida y precisa. – indica que el usuario es atendido dentro del tiempo esperado y establecido para cada consulta.
- Disposición para la atención. – esto indica que el profesional está dispuesto en todo momento a brindar su ayuda.

- Se absuelven preguntas. – hace referencia a que el profesional está preparado(a) para resolver las inquietudes del usuario.
- Personal capacitado. – esto demuestra que el personal está capacitado para realizar las actividades.

Por tanto, esta característica ayudará en lo posible evaluar si los que perciben el servicio son correspondidos oportunamente por el profesionista enfermero dentro del establecimiento de salud.

2.2.2.2.3. Seguridad

La seguridad es de suma importancia porque permite que la atención que confiere el profesional de enfermería al usuario atendido le genere confianza y libertad para expresarse y atenderse.

Por ello se manejan los siguientes indicadores:

- Se promueve la confianza. – esto hace referencia a la confianza que inspira el profesional al usuario antes y durante la atención.
- Ayuda al usuario a sentirse seguro. – hace mención a la seguridad que percibe el usuario durante la atención.
- Muestra amabilidad. – alude a la generosidad, respeto y paciencia que demuestra la amabilidad del profesional durante la atención.
- Muestra cortesía. – el profesional saluda y se despide con amabilidad, dice por favor, ofrece ayuda, etc.
- Se dispone a responder dudas. – el profesional se encuentra dispuesto a responder las dudas del usuario durante la atención.

Asimismo, esta seguridad también se debe a la experticia y dominio del profesional, porque de esta manera demostrará que sabe lo que hace.

2.2.2.2.4. Empatía

La empatía generalmente hace referencia a ponerse en el lugar del otro, sin embargo, en este apartado está basado en una atención basada en las necesidades de cada individuo.

Es así que se manejan los siguientes indicadores:

- Atención individualizada. – el profesional ofrece una atención reconociendo la situación individual de cada usuario, partiendo desde sus antecedentes familiares y sociales, factores de riesgo a los que se encuentra expuesto, necesidades básicas, etc.
- Se comprende al usuario. – el profesional entiende los horarios de disponibilidad que son convenientes para los usuarios.
- Se valoran los intereses del usuario. – el profesional prioriza una atención personalizada cuando el usuario lo requiera.
- Se intenta comprender las necesidades. – hace referencia a la preocupación que tiene el profesional para buscar las necesidades de cada usuario.
- Atención en el horario correspondiente. – el profesional cumple con el horario de atención pactado con anterioridad.

Por este motivo, el profesional de enfermería debe tomarse el tiempo adecuado para dirigir sus actividades en base a los requerimientos de cada usuario atendido en el establecimiento.

2.2.2.2.5. Aspectos tangibles

Los elementos tangibles son conocidos como aquellos que pueden ser percibidos a través de los sentidos, como los materiales, los afiches, las mesas, los consultorios, las paredes, los vidrios, etc. Es decir, todas las cosas que conforman el establecimiento de salud.

Debido a esto, se manejan los siguientes indicadores:

- Servicios adecuadamente orientados. – hace referencia a los carteles, letrero o flechas que guían al usuario a cada servicio.
- Consultorios visualmente atractivos. – alude a la presencia de consultorios y sala de espera limpios, ordenados y con sillas cómodas para los usuarios.
- Elementos que incentivan el lavado de manos. - esto hace referencia al uso de lavaderos en cada consultorio.
- Evidencia equipos útiles. – alude a los que equipos y materiales que son necesarios para cada servicio.

2.3. Base conceptual (definición de términos)

2.3.1. Calidad:

El termino calidad se define como aquella que permite un acceso igualitario y centrado en la persona. Este término tiene múltiples definiciones, es así que en el ámbito de la salud engloba a todas las facilidades y accesos que brinda el prestador de salud. Todo esto con la finalidad de encontrar un equilibrio en el sistema, tanto para prevenir posibles enfermedades como para permitir su recuperación oportuna. Asimismo, trabajar en beneficio de la sociedad implica ofrecer servicios de calidad, para lograr la satisfacción inmediata y máxima del usuario (31).

2.3.2. Atención:

Este término que es bastante reconocido en la lengua española, es denominado como aquella encargada de ofrecer algún tipo de asistencia individual o grupal, que permite garantizar la satisfacción de quien recibe. De este modo, la atención relacionada a la salud hace énfasis en proporcionar ayuda a quienes lo necesiten, aliviando sus dolencias y minimizando la gravedad de los daños, resultando de gran importancia en la intervención de los cuidados e incentivando la recuperación oportuna (32).

2.3.3. Satisfacción:

Si empleamos la palabra satisfacción según múltiples definiciones, podemos llegar a concluir que es una sensación que produce alegría, deseo y en ocasiones placer. Asumiendo esto, se explica que la satisfacción relacionada a la salud viene a formar parte del sentimiento que de te deja este sistema. Es así que, en diversas bibliografías enfatizan en alcanzar este nivel de afecto hacia el profesional de salud (33).

2.4. Sistema de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

- La relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo atendido Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa.

2.4.2. Hipótesis específica

- La relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa.
- La relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa.
- La relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa.

2.5. Sistema de variables (operacionalización de variables)

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de atención de enfermería	"La calidad de atención como resultado de atender las necesidades de salud del usuario, brindando el mayor beneficio posible y minimizando los riesgos para su salud" (22).	La calidad de atención conlleva a involucrar ciertas acciones que son ejecutadas por el profesional de enfermería, teniendo en cuenta la calidad humana como el respeto, amabilidad, ética e interés por el usuario; además de ello, los procedimientos son manejados con conocimientos técnico - científicos considerando la seguridad, eficacia, efectividad y eficiencia, seguridad	Técnico – científica	• Interés durante la atención • Habilidades técnicas • Mantener medidas de seguridad • Orientación del procedimiento • Bioseguridad durante el procedimiento • Conocimiento del procedimiento • Información clara • Brindar información de forma sencilla • Brindar soluciones • Resolver dudas	1-10	Ordinal 5. Siempre 4. A menudo 3. A veces 2. Rara vez 1. Nunca

		e integralidad; todo ello dentro de un entorno donde el usuario cuente con una buena ambientación, comodidad, limpieza, orden y privacidad.	Humana	• Inspira confianza • Trato humanizado • Información clara • Comprensión • Brindar ayuda • Información verdadera y oportuna	11-16	
			Entorno	• Orden • Atención rápida • Adecuada colocación de señalización • Visibilidad de la señalización • Adecuado consultorio • Orden • Adecuada iluminación • Adecuada ventilación • Consultorio limpio • Área de espera acondicionada .	17-26	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción de usuarios externos	"La satisfacción del usuario externo es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los usuarios demandan" (26).	La satisfacción del usuario es de sumo valor, porque permite reconocer todas aquellas deficiencias que impiden la mejoría del usuario externo, por esta razón, se tomará en cuenta la fiabilidad que hace referencia al cumplimiento de los servicios ofrecidos, la capacidad de respuesta que ayuda a que los servicios brindados sean rápidos y oportunos, la seguridad en donde prima la destreza del profesional para lograr que el usuario deposite confianza, la empatía referida a una atención adaptada a las necesidades de cada individuo, y los aspectos tangibles que vienen a ser todos los elementos que forman parte de la	Fiabilidad	• Se brinda el servicio prometido • Interés en solucionar problemas • Desempeño en el servicio • Tiempo de atención • No se comete errores	1-5	Ordinal 5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
			Capacidad de respuesta	• Se le brinda información de los servicios • Atención rápida y precisa • Disposición para la atención • Se absuelven preguntas • Personal capacitado	6-10	
			Seguridad	• Se promueve la confianza • Ayuda al usuario a sentirse seguro • Muestra amabilidad • Muestra cortesía • Se dispone a responder dudas	11-15	

		estructura física del establecimiento.	Empatía	• Atención individualizada • Se comprende al usuario • Se valoran los intereses del usuario • Se intenta comprender las necesidades • Atención en el horario correspondiente	16-20	
			Aspectos tangibles	• Servicios adecuadamente orientados • Consultorios visualmente atractivos • Elementos que incentivan el lavado de manos • Evidencia equipos útiles	21-24	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación evidenció la siguiente metodología.

3.1. Tipo de investigación

El presente proyecto contempló un enfoque de investigación cuantitativo, tipo básica ya que aportó nuevos conocimientos dentro del campo del personal de enfermería, para así poder comprender sobre la realidad del nivel de atención en los servicios de salud ofrecidos por el profesional enfermero y el bienestar generado por la persona que es atendida, para así orientar al profesional de enfermería a mejorar las prácticas en salud (34).

3.2. Nivel de investigación

Estudio de nivel relacional, debido a que se demostró el grado de relación y la dependencia de variables que se comportan como eventos diferentes, este nivel pretendió buscar o incrementar nuevo conocimiento dentro de una determinada realidad y campo teórico (35).

Por esta razón, este estudio pretendió explicar la relación entre las variables “calidad de atención de enfermería” y “satisfacción del usuario externo”, probar aquellas hipótesis propuestas anteriormente y conocer el comportamiento de una variable frente a la otra.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Tomando en cuenta el objetivo de lo que se pretende determinar, la población vino a ser el total de los elementos que intervienen en la investigación, estas usualmente van a compartir características similares o rasgos comunes (34).

De esta manera, se tendrá como población general a 113 personas que afluyen al Centro de Salud La Libertad - Huancayo de la región Junín durante el periodo 2024, estos usuarios deberán estar conscientes, ubicados en tiempo y espacio, tener como mínimo 18 años más un día, y que sean usuarios atendidos en un consultorio del personal de enfermería.

3.3.2. Muestra

Para llevarse a cabo la investigación, fue necesario que se tome en cuenta una parte del total, debido a que fue bastante tedioso trabajar con toda la población. Este subconjunto o pequeño grupo con el que se trabajó se le conoce como muestra (35).

La muestra que se utilizó, fue calculada con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1) + Z^2pq}$$

N = Población

Z = confianza, es decir el nivel evidenciado en un valor

p = éxito (valor de probabilidad)

q = fracaso (valor de probabilidad)

e = error de estimación

Los valores de la fórmula son los siguientes:

N = 113

Z = 1.96

p = (0.5)

q = 0.5

e = 0.05

Sustituyendo:

$$n = \frac{113(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2\ (113-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{108.52}{1.2404}$$

$$n = 87$$

La muestra final, según la aplicación de la fórmula fue de 87 usuarios externos asistentes al Centro de Salud La Libertad durante el periodo 2024.

3.3.3. Muestreo

Criterios de inclusión:

- Usuarios que hayan alcanzado la mayoría de edad.
- Usuarios de ambos géneros
- Usuarios con deseos de contribuir voluntariamente
- Usuarios que se atendieron en un consultorio de enfermería
- Usuarios con capacidad de responder con facilidad el cuestionario

Criterios de exclusión:

- Usuarios que tengan minoría de edad.
- Usuarios que se niegan a rubricar el formato de consentimiento informado
- Usuarios que se atendieron en un consultorio diferente al de enfermería
- Usuarios que se encuentre en estado crítico

3.4. Métodos utilizados

Para la investigación se utilizó como método, el deductivo, debido al alcance que se obtuvo al elaborar hipótesis de las extensas recolecciones de datos y teorías, las

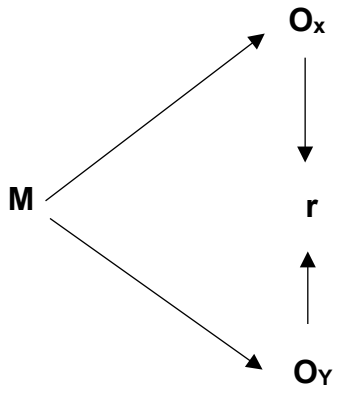
cuales fueron de guía para poder contrastar el resultado y admitir o rechazar la hipótesis (35).

Así mismo, en la investigación, este método sirvió para obtener conclusiones sobre las variables: “calidad de atención de enfermería” y “satisfacción del usuario externo”, y posteriormente aplicarlo a casos específicos y comprobar su validez.

3.5. Diseño de la investigación

El desarrollo del trabajo investigativo fue de diseño no experimental – transversal – correlacional, puesto que no existió manipulación de las variables, ya que no se controló, ni influenció; pero si se observó a estas en su entorno actuando de manera espontánea y natural, lo cual permita analizarlas. De mismo modo, fue transversal porque estudió la variable “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo” simultáneamente durante un tiempo determinado (35).

Además, la investigación pretendió relacionar ambas variables, para así percibir el grado de asociación.



M: Muestra conformada por los usuarios externos atendidos por el profesional enfermero en el C.S. La Libertad

Ox: variable en observación

x: Calidad de atención del profesional de enfermería

Oy: variable en observación

y: Satisfacción del usuario externo

r: Indica la relación entre las variables

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El desarrollo de investigación con enfoque cuantitativo, utilizó la encuesta como técnica de investigación y se aplicó dos cuestionarios como herramientas (35). Estos tuvieron una duración de 20 a 30 minutos, los cuales evaluaron por una parte "calidad de la atención" y por otra parte "satisfacción del usuario externo".

Para lo cual, empleamos el cuestionario elaborado por Gamarra J., en el 2019 para abordar la primera variable "calidad de atención de enfermería"; y fue validado por un juicio de expertos. El presente cuestionario expone 26 preguntas los cuales están organizadas en tres dimensiones: la primera es técnico – científica (del 01 al 10) con indicadores como habilidades técnicas, información clara y bioseguridad; la dimensión humana (del 11 al 16), con indicadores como inspira confianza, trato humanizado y comprensión; y la dimensión entorno (del 17 al 26), con indicadores tales como orden, adecuada colocación de señalización y orden. Asimismo, las respuestas del cuestionario evidenciaron escala tipo Likert el cual tiene las siguientes características: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre, con un valor del 1 al 5 respectivamente (36).

En cuanto a la "satisfacción del usuario externo", el Ministerio de Salud elaboró el instrumento Servperf, herramienta que ayudó abordar la segunda variable, validándose de acuerdo al contexto. Dicha herramienta estuvo compuesta de 24 preguntas, organizadas en cinco dimensiones: fiabilidad (del 1 al 5), con indicadores como el brindar y ofrecer los servicios establecidos, el brindar un servicio correctamente, el tiempo de servicio y el no cometer errores; en la capacidad de

respuesta (del 6 al 10), con indicadores como informar sobre los servicios que se ofrecen, atención rápida y precisa, disposición a la atención del usuario, personal capacitado y con destreza al realizar diversas actividades; en la seguridad (del 11 al 15), con indicadores como inspirar confianza, usuario expresa seguridad, el personal es amable y cortés, además de estar dispuesto a responder dudas; en la empatía (del 16 al 20), con indicadores como brindar una atención individualizada, comprender al usuario, interés en el usuario, buscar posibles necesidades y cumplimiento del horario de atención establecido; y en los aspectos tangibles (del 21 al 24) con indicadores como tener equipos modernos , contar con instalaciones e infraestructura que demuestren que son de buena calidad, enfermeras y enfermeros con apariencia pulcra, equipos nuevos y de alta tecnología. Asimismo, las respuestas del cuestionario evidenciaron escala tipo Likert el cual tiene las siguientes características: del 1 al 5; el cual 5 (puntaje más alto – totalmente de acuerdo) y el 1 (puntaje más bajo – totalmente en desacuerdo) (28).

Ambos cuestionarios fueron revisados y evaluados por un conjunto de seis jueces expertos con un grado de confiabilidad a través del software IBM SPSS con el Alfa de Cronbach cuyos valores resultaron para el instrumento “calidad de atención de enfermería” un 0.878 y para “satisfacción del paciente” un 0.879; asimismo, la validez del primer instrumento “calidad de atención de enfermería” fue de 1 y para segundo instrumento “satisfacción del usuario externo” fue 0.992 (Anexo 6).

3.7. Procedimiento de recolección de datos

La investigación fue realizada de manera paulatina, en primera instancia se gestionó la conformidad y autorización al director del Centro de salud La Libertad. A partir de

su aceptación, se procedió a elaborar el formato del consentimiento informado, para su posterior aplicación.

Por otro lado, los instrumentos de la investigación fueron evaluados por un conjunto de jueces expertos, después se prosiguió a realizar su validación obteniendo como resultado para el instrumento de “calidad de atención de enfermería” un 1 y para el instrumento “satisfacción del usuario externo” se obtuvo un 0.992. Por consiguiente, la confiabilidad se calculó a través del software IBM SPSS con el Alfa de Cronbach cuyos valores resultaron para el instrumento “calidad de atención de enfermería” un 0.878 y para “satisfacción del usuario externo” fue 0.879, con la finalidad de una debida aplicación .Asimismo, para el desarrollo del instrumento se consideró la conformidad y autorización de las instituciones involucradas, con el fin de llevar a cabo la continuidad del proyecto de investigación, de igual manera, el consentimiento informado por los participantes y los puntos/criterios que permiten la inclusión o exclusión de usuarios, considerando el tamaño de población y la muestra con la que se trabajó la investigación.

Por otra parte, el cuestionario sirvió para recolectar información y datos necesario para la investigación que tuvo una duración de 20 a 30 minutos. A partir de ello, los datos recopilados fueron procesados y organizados en el Word 2013, office Excel (2017) - software IBM SPSS. Una vez realizado esto, se aplicó pruebas de inferencia estadística a las variables: “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad”, por medio de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman, las cuales fueron presentadas de manera gráfica y porcentual.

Finalmente, estos resultados dieron lugar a la interpretación y contrastación de las hipótesis, lo cual permitió obtener la relación que tienen las variables.

3.8. Procedimiento de análisis de datos

Para procesar la información, primero fueron codificadas las respuestas manualmente, posterior a ello se confeccionó una tabla matriz en el programa estadístico Microsoft Excel, en la cual se vaciaron los datos, posteriormente se confeccionaron las tablas de frecuencia y porcentaje y, los gráficos correspondientes para su presentación. Para darle los valores finales a la variable, se consideró la sumatoria simple dividida en tres intervalos de clase. Los valores asignados a la variable “calidad de atención de enfermería” fue (nunca 1 punto, rara vez 2 puntos, a veces 3 puntos, a menudo 4 puntos, siempre 5); mientras en la variable “satisfacción del usuario externo” fue (totalmente en desacuerdo 1 punto, en desacuerdo 2 puntos, ni de acuerdo; ni en desacuerdo 3 puntos, de acuerdo 4 puntos; totalmente de acuerdo 5)

En consecuencia, la variable “Calidad de atención de enfermería”, tuvo los siguientes puntajes:

Dimensión técnico – científica

- Malo: 10 a 23 puntos
- Regular: 24 a 36 puntos
- Bueno: 37 a 50 puntos

Dimensión humana

- Malo: 6 a 14 puntos
- Regular: 15 a 22 puntos

- Bueno: 23 a 30 puntos

Dimensión entorno

- Malo: 10 a 23 puntos
- Regular: 24 a 36 puntos
- Bueno: 37 a 50 puntos

Resultado global

- Malo: 36 a 60 puntos
- Regular: 61 a 95 puntos
- Bueno: 96 a 130 puntos

Asimismo, la variable “Satisfacción del usuario externo” obtuvo:

Dimensión fiabilidad

- Insatisfecho: 5 a 11 puntos
- Poco satisfecho: 12 a 17 puntos
- Satisfecho: 18 a 25 puntos

Dimensión capacidad resolutiva

- Insatisfecho:5 a 11 puntos
- Poco satisfecho:12 a 17 puntos
- Satisfecho:18 a 25 puntos

Dimensión seguridad

- Insatisfecho: 5 a 11 puntos
- Poco satisfecho: 12 a 17 puntos
- Satisfecho: 18 a 25 puntos

Dimensión empatía

- Insatisfecho: 5 a 11 puntos
- Poco satisfecho: 12 a 17 puntos
- Satisfecho: 18 a 25 puntos

Dimensión aspectos tangibles

- Insatisfecho: 4 a 9 puntos
- Poco satisfecho: 10 a 14 puntos
- Satisfecho: 15 a 20 puntos

Resultado global

- Insatisfecho: 24 a 56 puntos
- Poco satisfecho: 57 a 88 puntos
- Satisfecho: 89 a 120 puntos

3.9. Lugar de ejecución

El presente proyecto se dio lugar a ejecutarse en el Centro de salud La Libertad - Huancayo-Junín a los usuarios externos atendidos durante el periodo 2024, el cual cuenta con dos sedes, uno de ellos encontrado en la clínica Municipal y el otro ubicado en el ex materno infantil de El Tambo, encontrando los servicios de CRED, ESNI, ESPCTB, medicina general, odontología, obstetricia y fisioterapia, de igual manera emergencias, epidemiología y sala de partos; cuenta con personal médico, enfermeras(os), personal técnico de enfermería y laboratorio, psicólogos, odontólogos, obstetras, y demás personal que se encuentra en las diversas estrategias y servicios del centro de salud. Todos ellos trabajan de forma multidisciplinaria y organizada para brindar un mejor servicio en beneficio de los usuarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados (tablas o gráficos)

Luego del proceso de recopilación de datos, se analizó el comportamiento de la variable en estudio, donde a continuación presentamos el producto obtenido en torno a “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo” de nuestra población en estudio.

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención de enfermería	**Satisfacción del usuario externo**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	8	9.2%	2	2.3%	10	11.5%
Bueno	4	4.6%	73	83.9%	77	88.5%
Total	12	13.8%	75	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

Los resultados que se presentan corresponden a los cuestionarios sobre la “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido”, muestra constituida por 87 usuarios que corresponden al C.S. La Libertad-Huancayo. Entre ellos, el 83.9% de los encuestados(usuarios) revela encontrarse satisfecho por la “buena

calidad de atención de enfermería", este grupo manifiesta que la enfermera atiende las necesidades oportunamente en un 44.8%, promueve a reconocer elementos favorables y positivos de su tratamiento en un 52.9%, es organizada al realizar su trabajo en un 78.2%, brinda una atención integral y personalizada realizando procedimientos con destreza y sabiduría en un 39.1% (Anexo 10).

Por otro lado, el 9.2% de los usuarios atendidos, revelan encontrase poco satisfechos con una "regular calidad de atención", esto sustentado por el tiempo prolongado en las salas de espera en un 13.8%, poco acompañamiento del personal de enfermería durante el proceso de la evaluación de cada usuario en un 2.3%, además que, estos pacientes están en la búsqueda constante de sentirse protegidos y seguros en manos del personal de enfermería, manifestando que la enfermera no atiende rápidamente a la llegada del usuario y exista la sobrecarga de pacientes en cada cita (Anexo 10). Por otro lado, ningún usuario encuestado, manifestó tener una clasificación "mala", respecto a la calidad ofrecida por el profesional enfermero(a), dado que las observaciones encontradas son mínimas y posiblemente se pueda solucionar con el paso del tiempo.

Finalmente, de todo lo expuesto podemos inferir, que más de la mitad de quienes fueron parte del estudio, consiguen estar satisfechos con la atención, resultado producto de la conducta con el paciente y sus allegados, la educación hacia al paciente y el apoyo emocional (Anexo 10).

Tabla 3. Calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico - científico y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad- Huancayo 2024

Calidad de atención en la dimensión técnico – científico	**Satisfacción del usuario externo**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	3	3.4%	0	0%	3	3.4%
Bueno	9	10.3%	75	86.2%	84	96.6%
Total	12	13.8%	0	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

En respuesta a los datos obtenidos correspondientes a “calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario” realizados a 87 encuestados(usuarios) del C.S. La Libertad- Huancayo. Entre ellos, el 86.2% se encuentra satisfecho con una “buena calidad de atención” del profesional enfermero(a), todo esto, por la efectividad y la eficacia de la atención evidenciado por los cambios positivos, así como la realización de procedimientos con habilidad, destreza y potencial en un 40.2% (Anexo 10), lo cual permite rescatar la importancia de adoptar paradigmas de calidad dentro del desempeño de la atención de enfermería.

Por otro lado, cierto grupo evidencia que el 3.4% se siente “poco satisfecho por una regular calidad de atención en la dimensión técnico-científico”, esto mayormente porque el usuario percibe que el profesional de enfermería no utiliza palabras sencillas en ciertas ocasiones y quedan dudas en un 27.6% (Anexo 11). Asimismo, no se dan soluciones a las inquietudes para poder recuperar y mantener una buena salud en un 25.3% de los encuestados (Anexo 10).

Por último, se resalta que no existe usuarios que se encuentren “insatisfechos con la calidad de atención en la dimensión técnico – científica” en el C.S. La Libertad”, de ello se deduce que los procedimientos están basados en objetivos ~~y~~ para el cumplimiento de metas.

Tabla 4. Calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención en la dimensión humana	**Satisfacción del usuario externo**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	11	12.6%	17	19.5%	28	32.2%
Bueno	1	1.1%	58	66.7%	59	67.8%
Total	12	13.8%	0	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

En respuesta a los datos obtenidos correspondientes a “calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario” realizados a 87

encuestados(usuarios) del C.S. La Libertad-Huancayo. La presente investigación evidenció que el 66.7% de los encuestados, revelan sentirse satisfechos con una "buena calidad de atención de enfermería con relación a la dimensión humana", puesto que el 41.4% de usuarios mencionan que la información facilitada por el profesional enfermero(a) en la atención siempre fue clara (Anexo 10), así mismo el 19.5% de los encuestados manifiesta sentirse "satisfecho con una regular calidad de atención", debido a que el 21.8% menciona que rara vez el profesional de enfermería demuestra amabilidad hacia su estado salud (Anexo 10).

Además, se observa que el 12.6% de los encuestados se encuentra "poco satisfecho con la calidad de atención regular en la dimensión humana", dado que un 17.2% alude que rara vez algún profesional enfermero(a) inspira confianza, del mismo modo, el 21.8% refiere que rara vez el profesional enfermero(a) mostró amabilidad durante su atención (Anexo 10).

Tabla 5. Calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención en la dimensión entorno	**Satisfacción del usuario externo**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	4	4.6%	6	6.9%	10	11.5%
Bueno	8	9.2%	69	79.3%	77	88.5%
Total	12	13.8%	75	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

En respuesta a los datos obtenidos correspondientes a “calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo” realizado a 87 encuestados(usuarios) del C.S. La Libertad-Huancayo. Entre ellos, el 79.3% se encuentra “satisfecho con una buena calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno”, puesto que un 78.2% menciona que siempre los consultorios de enfermería se encuentran ordenados, y poseen una adecuada iluminación en un 74.7% (Anexo 10).

Por otro lado, el 4.6% de la población encuestada manifiesta estar “poco satisfecho con una regular calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno”, puesto que el 9.2% de los usuarios encuestados perciben que nunca se encontró la historia clínica para una atención rápida, de igual manera un 4.6% menciona que nunca las señalizaciones del establecimiento están correctamente distribuidas dentro de los consultorios de enfermería (Anexo 10).

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Contraste estadístico de la hipótesis general

En cuanto a la correlación de “la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad”, la hipótesis general planteada es la siguiente:

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Ha: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo.

Tabla 6. Contraste estadístico de la hipótesis general

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,692
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,692	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Nivel de Significancia:

α=0.01

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

p ≥ α → se acepta la hipótesis nula Ho

p < α → se acepta la hipótesis alterna Ha

En tal sentido, para dar lugar a la prueba de hipótesis, se da la aplicación del análisis de correlación estadístico: Rho Spearman, obteniendo correlación positiva (0,692) como coeficiente, relejando así “relación directa alta y significativa entre las variables estudiadas”, esto da a entender que el acrecentamiento de “calidad de atención de enfermería” en factores numéricos, permite el auge de “satisfacción del usuario externo”.

Del mismo modo, refiere una alta correlación, en vista de encontrarse entre valores de 0.6 y 0.8. Así mismo, se aprecia que el nivel de significancia es (0.000),

representando un valor inferior al 0.01, dando lugar a “rechazar la hipótesis nula(Ho) y aceptar la hipótesis alternativa(Ha)”. Por ello, se consigue correlación positiva alta y significativa entre las partes estudiadas (Tabla 6).

4.2.2. Contraste estadístico de la primera hipótesis específica

En cuanto a la correlación de “la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad”, la hipótesis específica planteada es la siguiente:

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Ha: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Tabla 7. Contraste estadístico de la primera hipótesis específica

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería dimensión técnico- científica	Coeficiente de correlación	1,000	,472
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,472	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Nivel de Significancia:

α=0.01

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

p ≥ α → se acepta la hipótesis nula Ho

p < α → se acepta la hipótesis alterna Ha

En tal sentido, para dar lugar a la prueba de hipótesis, se da la aplicación del análisis de correlación estadístico: Rho Spearman, obteniendo correlación positiva (0,472), relejando así, "relación directa moderada y significativa entre las variables estudiadas", esto da a entender que el acrecentamiento de "la dimensión técnico-científica de la calidad de atención de enfermería" en factores numéricos, permite el auge de "satisfacción del usuario externo".

Del mismo modo, refiere una moderada correlación, en vista de encontrarse entre valores de 0.4 y 0.6. Así mismo, se aprecia que el nivel de significancia es (0.000), representando un valor inferior al 0.01, dando lugar a "rechazar la hipótesis nula(Ho) y aceptar la hipótesis alternativa(Ha)". Por ello, se consigue correlación positiva moderada y significativa entre las partes estudiadas (Tabla 7).

4.2.2. Contraste estadístico de la segunda hipótesis específica

En cuanto a la ilación de "la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad", la hipótesis específica planteada es la siguiente:

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Ha: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión humana de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Tabla 8. Contraste estadístico de la segunda hipótesis específica

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería dimensión humana	Coeficiente de correlación	1.000	.509
		Sig. (bilateral)		.000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	.509	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Nivel de Significancia:

α=0.01

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

p ≥ α → se acepta la hipótesis nula Ho

p < α → se acepta la hipótesis alterna Ha

En tal sentido, para dar lugar a la prueba de hipótesis, se da la aplicación del análisis de correlación estadístico: Rho Spearman, obteniendo correlación positiva (0,509), relejando así, “relación directa moderada y significativa entre las variables estudiadas”, esto da a entender que el acrecentamiento de “la dimensión humana

de la calidad de atención de enfermería” en factores numéricos, permite el auge de “satisfacción del usuario externo”.

Del mismo modo, refiere una moderada correlación, en vista de encontrarse entre valores de 0.4 y 0.6. Así mismo, se aprecia que el nivel de significancia es (0.000), representando un valor inferior al 0.01, dando lugar a “rechazar la hipótesis nula(Ho) y aceptar la hipótesis alternativa(Ha)”. Por ello, se consigue correlación positiva moderada y significativa entre las partes estudiadas (Tabla 8).

4.2.3. Contraste estadístico de la tercera hipótesis específica

En cuanto a la relación que existe entre la “calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud La Libertad”, la hipótesis específica planteada es la siguiente:

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Ha: Existe relación positiva estadísticamente significativa entre la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del usuario externo

Tabla 9. Contraste estadístico de la tercera hipótesis específica

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1.000	.322
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,322	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Nivel de Significancia:

α=0.01

Estadístico de prueba:

Rho de Spearman

Toma de decisión:

p ≥ α → se acepta la hipótesis nula Ho

p < α → se acepta la hipótesis alterna Ha

En tal sentido, para dar lugar a la prueba de hipótesis, se da la aplicación del análisis de correlación estadístico: Rho Spearman, obteniendo correlación positiva (0,322), relejando así, una relación directa baja y significativa entre las variables estudiadas, esto da a entender que el acrecentamiento de “la dimensión entorno de la calidad de atención de enfermería” crece en factores numéricos, permite el auge de “satisfacción del usuario externo”.

Del mismo modo, refiere una baja correlación, en vista de encontrarse entre valores de 0.2 y 0.4. Así mismo, se aprecia que el nivel de significancia es (0.000), representando un valor inferior al 0.01, dando lugar a rechazar la hipótesis nula(Ho) y aceptar la hipótesis alternativa(Ha). Por ello, se consigue correlación positiva baja y significativa entre las partes estudiadas (Tabla 9).

4.3. Discusión de resultados

“La calidad de atención de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Libertad" es mayormente buena, evidenciado por usuarios satisfechos. Estos resultados tienen relevancia ante el reporte de Ruiz R, Vicuña R. (16), quien encontró que, “el 96% de los usuarios externos atendidos se encuentran satisfechos con la buena calidad de atención”, existe concordancia con la investigación al afirmar que mientras se impulsen actividades que involucre una atención de calidad, humanismo, respeto, amabilidad y se contribuya al bienestar total de la población, con el tiempo se pueda lograr la prevención y recuperación adecuada de los usuarios, dando lugar a la satisfacción por la atención recibida. Asimismo, los resultados de la investigación coinciden con los datos encontrados por Vásquez (18), quien encontró en su investigación que “el 66% de su muestra manifestó haber recibido una buena o muy buena atención”, además que “el 60% de ellos evidenciaron sentirse satisfechos”, puesto que, el profesionista enfermero brindó servicios basados en elementos clasificados de calidad, importantes para aumentar la satisfacción, considerando el cuidado integral y humanismo que son propios del profesional enfermero. Estos resultados coinciden con los encontrados en el estudio dado que el “83.9% de los usuarios externos atendidos se encuentran satisfechos con la buena calidad de atención que se les brinda”. Por otro lado, Vinueza K. (12),

encontró en su investigación un “nivel medio de satisfacción de los usuarios”, esto debido a una falta de equipos y recursos en sus instalaciones, además de esto se le suma la poca confidencialidad que recibe el usuario, resultados que no coinciden con la investigación. Lo referido por los investigadores colige con lo sustentado por Avedis Donabedian (22), quien menciona que la calidad de atención resulta de involucrar lo técnico; humano y un entorno confortable que permita lograr la satisfacción del individuo. Al respecto, Jean Watson (24), menciona a la calidad englobando varios grandes aspectos: el cuidado integral y humanizado, los conocimientos que debe tener el profesional, su destreza procedimental y las relaciones interpersonales que permiten lograr satisfacer aquellas inquietudes, necesidades o deseos de cada persona para llegar a su pronto bienestar y/o recuperación. Las autoras al igual que, los investigadores mencionados concuerdan con Avedis Donabedian (22) y Jean Watson (24), al afirmar que “la satisfacción depende de la calidad de atención que se ofrece”, enfocando un cuidado integral y humanizado.

Otro hallazgo de la investigación es la “calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico - científica de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Libertad es mayormente buena”, evidenciando usuarios satisfechos. Estos resultados tienen relevancia ante el reporte de Cordova (11), quien encontró que “el 95,7% de los usuarios manifestaron sentirse satisfechos con la buena calidad de atención en la dimensión técnico científica”, existe concordancia con la investigación al afirmar que mientras se evidencien cambios positivos en el usuario, asociados al desempeño del profesional, la accesibilidad, seguridad, eficiencia y eficacia, se podrá alcanzar el resultado deseado en la atención e intervención recibida.

Asimismo, los resultados de la investigación coinciden con los datos encontrados por Villar M. (10), quien encontró que “el 97% de los usuarios externos atendidos se encuentran satisfechos con la buena calidad de atención en la dimensión técnico científica”, puesto que la calidad de atención que ofrece el profesional enfermero(a) en la dimensión técnico- científica abarca diversos aspectos y recursos que permiten alcanzar un cuidado continuo e integral para el beneficio de la población. Estos resultados coinciden con los resultados encontraos en el estudio puesto que “el 86.2% de los usuarios externos atendidos se encuentran satisfechos con la buena calidad de atención en la dimensión técnico - científica que se les brinda”. Por otro lado, Alor M. (17), encontró en su investigación que “el 23,21% de los usuarios externos atendidos se encuentran satisfechos con la buena calidad de atención en la dimensión técnico científica”, esto debido a la poca disponibilidad de recursos y equipos que presenta en sus interiores, además de ello se le suma el poco recurso humano y la distribución de este dentro de las instalaciones, resultados que no coinciden con la investigación. Lo referido por los investigadores colige con lo sustentado por Avedis Donabedian (22), quien menciona que “la calidad de atención en la dimensión técnico – científica es de suma importancia” porque permite una atención basada en la seguridad, eficiencia y eficacia de resultados, beneficiando la salud del usuario y minimizando los riesgos. Las autoras al igual que, los investigadores mencionados concuerdan con Martinez (32), al afirmar que "la satisfacción depende de los resultados deseados, la integralidad, eficacia y eficiencia que se brinda”, enfocando una visión holística del usuario.

Asimismo, los resultados en “la dimensión humana y satisfacción del paciente”, se descubrió que la calidad de atención es principalmente buena, obteniendo un

“66.7% usuarios externos satisfechos con una buena calidad de atención en la dimensión humana”. Sin embargo, Alor M. (17), indica que “el 42.86% se encuentra satisfecho con una regular calidad de atención en la dimensión humana”, puesto que el profesional de enfermería no le brindó un adecuado apoyo emocional ante un problema de salud, no atendió reclamos de manera oportuna y no le transmitió confianza durante la atención. Este resultado contradice a lo que se obtuvo, ya que los usuarios del C.S. La Libertad, atendían de manera oportuna y le transmitía confianza durante su atención. Lo manifestado por los investigadores colige con Avedis Donabedian (22), quien indica que la dimensión humana está orientado a la interacción que tienen tanto quien percibe como quien ofrece servicios en el eslabón sanitario, además, esta debe considerar el derecho de cada individuo a ser capaz de recibir respeto, manifiestos reales y entendibles sin necesidad de ocultar algún aspecto; además de ello, se debe tener en cuenta el interés que tiene el paciente sobre el estado de salud; ser amable y empático para sostener el hilo de confianza; y utilizar la ética como principio que posee el profesional sanitario sostenido por el juramento.

Por otro lado, los resultados en “la dimensión entorno y satisfacción del paciente”, se descubrió que la calidad de atención es principalmente buena, por lo que “el 79.3% de los usuarios externos se encuentran satisfechos con una buena calidad de atención en la dimensión entorno”. De forma similar Cordova C. (11) se encontró que esencialmente se tiene “una aceptable satisfacción del usuario con respecto a una buena calidad de atención en la dimensión entorno”, obteniendo un 48.6% de usuarios satisfechos en su centro que fue parte de su estudio. Este resultado concuerda con lo que se halló, debido a que el profesionista enfermero(a) se aprecia

preocupado por la limpieza y organización de sus servicios, además de ello, revela preocupación por la comodidad y ventilación del ambiente. Lo manifestado por los investigadores colige con Avedis Donaberian (22), quien señala que la dimensión entorno está orientada a conocer algunos aspectos que involucran infraestructura (tipo de construcción, espacio, tipo de techo, etc.), la percepción del orden, comodidad y limpieza. Ya que esto permite que la persona atendida se sienta cómodo, seguro e importante.

CONCLUSIONES

Según los resultados encontrados y a el análisis, se concluye que:

1. Existe una relación directa alta y significativa entre “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2024”, afirmación que se hace mediante la prueba Rho de Spearman(rs=0.692), para un nivel de significancia α=0.01 y 99% de nivel de confianza.

2. Existe una relación directa moderada y significativa entre “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2024”, afirmación que se hace mediante la prueba Rho de Spearman(rs=0.472), para un nivel de significancia α=0.01 y 99% de nivel de confianza.

3. Existe una relación directa, moderada y significativa entre “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2024”, afirmación que se hace mediante la prueba Rho de Spearman(rs=0.509), para un nivel de significancia α=0.01 y 99% de nivel de confianza.

4. Existe una relación directa baja y significativa entre “calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2024”, afirmación que se hace mediante la prueba Rho de Spearman(rs=0.322), para un nivel de significancia α=0.01 y 99% de nivel de confianza.

RECOMENDACIONES

Al gremio de Enfermería sugiere a mediano plazo tomar medidas referentes a mejorar la práctica en los servicios, plantear estrategias oportunas y eficaces, brindando preparaciones continuas y desarrollando manuales, reglamentos acerca del trato al beneficiario para lograr su bienestar renovando, supervisando y valorando la asistencia sanitaria con estándares que justifiquen la calidad hacia el usuario/paciente.

A la jefatura de Enfermería del Centro de Salud La Libertad-Huancayo, se sugiere a corto, mediano y largo plazo promover proyectos de mejora sobre nivel de asistencia sanitaria del profesional enfermero en la dimensión técnico - científica a través de capacitaciones constantes, evaluaciones periódicas sobre los cambios y mejorías, con la finalidad de fortalecer la dimensión técnico - científica en el proceso de evitar la aparición de un problema de salud, conllevando a los beneficiarios a un mayor control de su propia salud incluyendo estilos de vida adecuados logrando un cambio en su bienestar.

Asimismo, en la dimensión humana se sugiere a corto, mediano y largo plazo brindar al profesional de enfermería sesiones que involucren el desarrollo de habilidades blandas y la calidez que es propio del profesional de salud para que el beneficiario atendido obtenga la conformidad asistencial sanitaria.

Por último, en la dimensión entorno a corto, mediano y largo plazo se sugiere mejorar los espacios de atención, ampliar los consultorios para una atención apropiada, programar de forma organizada los horarios de atención para evitar la

acumulación de pacientes y respetar la atención de cada paciente procurando una atención integral y holística.

En relación a las universidades que brindan educación superior en enfermería, se recomienda a corto plazo que involucren a los estudiantes de pregrado a recibir una formación que permita en ellos, ofrecer cuidados con calidad y calidez, con la finalidad de obtener la pronta recuperación y conformidad del usuario con los servicios de salud.

Por último, acerca de proyectos semejantes, se recomienda a mediano plazo a los próximos investigadores del área de la salud a realizar investigaciones cualitativas aludido a la temática desarrollada, con el propósito de averiguar y entender la correspondencia entre usuarios/pacientes y profesionales sanitarios, esto, con el objeto de progresar en la prestación de la atención en diversas especialidades y obtener pacientes satisfechos con la atención de calidad que se les demuestra.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Reducir el déficit de profesionales de enfermería es fundamental para responder mejor a la próxima pandemia. [Internet]. 2023. [citado el 9 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://www.paho.org/es/noticias/12-5-2023-reducir-deficit-profesionales-enfermeria-es-fundamental-para-responder-mejor
2. Hernández L. Los datos que exponen la precariedad de las enfermeras españolas frente a las europeas: son las que más pacientes atienden. [Internet]. 2024 [citado el 22 de Julio del 2024]. Disponible en: https://www.infobae.com/espana/2024/05/08/los-datos-que-exponen-la-precariedad-de-las-enfermeras-espanolas-frente-a-las-europeas-son-las-que-mas-pacientes-atienden/
3. Pino A. Resultados Encuesta de Satisfacción de Usuarios de APS. Asociación Chilena De Municipalidades - Comisión De Salud. [Internet]. 2024 [citado el 22 de Julio del 2024]. Disponible en: https://www.achm.cl/wp-content/uploads/2024/04/Informe-Encuesta-Usuario-Salud.pdf
4. Horacio A. et al. La calidad de la atención a la salud en México a través de sus instituciones: 12 años de experiencia. Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES). México. [Internet]. 2024 [citado el 22 de Julio del 2024]. Disponible en: http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/calidad_atencion_salud_enMexico_12experiencia.pdf
5. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos

del siglo XX. Rev Perú Med Exp Salud Publica. [Internet]. 2019 [citado el 10 de diciembre de 2023]. Disponible en: https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3329

6. Dirección Regional de Salud de Junín. Junín a nivel nacional en implementación del sistema de gestión de calidad en salud evaluado por el MINSA [Internet]. 2023 [citado el 12 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://www.diresajunin.gob.pe/noticia/id/2022062217_junn_ocupa_el_segundo_lugar_a_nivel_nacional_en_implementacin_del_sistema_de_gestin_de_calidad_en_salud_evaluado_por_el_minsa/
7. Ministerio de Salud y Deportes. Implementarán guía para evaluar la satisfacción de usuarios en establecimientos de salud. Bolivia. [Internet]. 2016 [citado el 22 de Julio del 2024]. Disponible en: https://www.minsalud.gob.bo/1781-implementaran-guia-para-evaluar-la-satisfaccion-de-usuarios-en-establecimientos-de-salud
8. Lozano R. ¿Están satisfechos los usuarios de los servicios públicos de atención a la salud en México? El economista. México. [Internet]. 2024 [citado el 22 de Julio del 2024]. Disponible en: https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Estan-satisfechos-los-usuarios-de-los-servicios-publicos-de-atencion-a-la-salud-en-Mexico-20240415-0093.html
9. Chacaltana L. Satisfacción de los usuarios y calidad de atención en un establecimiento de salud de Ica, 2023. [tesis para obtener el grado de maestro en gestión de los servicios de la salud]. Ica: Universidad Cesar Vallejo, 2023. 2024 [citado el 22 de Julio del 2024]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126422/Chacaltana_ELM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

10. Villar M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo, centro de salud la Huayrona, Lima 2022. [tesis para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. [citado el 07 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7605/T061_72874751_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Córdova C. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Aguas Verdes, Tumbes. [tesis para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022. [citado el 07 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63825/TESIS%20-%20CORDOVA%20BARRIOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Vinueza K. Calidad de atención y satisfacción en usuarios externos del área de emergencia del Hospital Teodoro Maldonado Carbo, Ecuador, 2020. [tesis para obtener en grado académico de magister en gerencia en servicios de la salud]. Piura: Universidad César Vallejo; 2021. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60319/Vinueza_DKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [tesis para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería]. Argentina: Universidad Nacional del Comahue;

2020. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Ramirez L.y Sanchez S. Evaluación de competencias laborales en el personal de enfermería y satisfacción de usuarios en una clínica de Machala, Ecuador, 2023. [tesis para optar el grado de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126702/Cede%c3%b1o_VGL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
15. Escalona D. Satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de los cuidados en enfermería en un servicio de urgencia de la Región del Maule. [tesis para optar el grado de magister en enfermería, mención gestión del cuidado]. Chile: Universidad Católica del Maule; 2020. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: http://sibib2.ucm.cl:2048/login?url=http://guiastematicas.biblioteca.ucm.cl/ld.php?content_id=52049535
16. Ruiz R, Vicuña R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario del hospital II- E Florencia de Mora Trujillo 2022. [tesis para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2022. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107640/Ruiz_MRL-Vicu%c3%b1a_VRI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. Alor M. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de Salud de Raquia – Ancash 2020. [tesis para optar el grado de maestro en gerencia de servicios de salud]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2020. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Lla%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Vasquez D. Calidad de atención de salud y satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud Patrona de Chota, 2021. [tesis para optar el título de profesional de Licenciada en Enfermería]. Chota: Universidad Nacional De Cajamarca 2022. [citado el 12 de noviembre de 2023]. Disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. [Internet]. Rev. RECIEN. 2020; Vol.9 / N° 1. [citado el 08 de diciembre de 2023]. Disponible en: http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12
20. Pozo M. Percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en los Hospitales Carrión y EsSalud de Huancayo, 2018. [tesis para optar el grado académico de maestría en salud pública]. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú;2019. [citado el 08 de agosto de 2023]. Disponible en: https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7812
21. Plan de gestión de la calidad en salud. [Internet]. 2021. [citado el 09 de agosto de 2023]. Disponible en: https://portal.inen.sld.pe/wp-content/uploads/2021/04/RJ-112-2021-J-INEN-1.pdf

22. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. The Milbank Memorial Fund Quartely. [Internet]. 1966. [citado el 9 de agosto del 2023]; 44(6): 166-203. Disponible en: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.x

23. Palomino A. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima. [tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 9 de agosto del 2023]. Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Raile M, Marrier A. Modelos y teorías de enfermería [Internet]. 7ma ed. medilibros; 2010 [citado el 9 de agosto de 2023]. Disponible en: https://www.academia.edu/11289973/Modelos_y_teorias_en_enfermeria_7ed_medilibros

25. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José, Cusco. [Tesis para obtener el grado de licenciada en enfermería]. Chincha: Universidad Autónoma de Ica; 2021. [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en: http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf

26. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet].2020 [citado el 16 de diciembre de 2022];

20(3): 397-403.Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.

27. Ramírez O. et al. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. [Internet]. Medigraphic.com. [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://www.medigraphic.com/pdfs/enfneu/ene-2012/ene122c.pdf
28. Pérez F. Aplicación del modelo servperf para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior [Internet]. 2017. [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621#:~:text=El%20modelo%20SERVPERF%20est%C3%A1%20compuesto,un%20menor%20grado%20de%20favorabilidad%2C
29. Verónica et al. El modelo servperf. [Internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo;2020. [citado el 17 de diciembre del 2022]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf
30. Ibarra L. Los modelos SerPerf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad de servicio. España: Editorial académica española ;2015.
31. Naranjo Y. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. [Internet]. Rev cubana Enferm. 2016 [citado el 17 de diciembre de 2022];32(4). Disponible en: https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986/217

32. Martinez V. La calidad en salud y la satisfacción del paciente [Internet]. UNIR. 2021 [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/

33. Real Academia Española. Satisfacción. [Internet]. Gob.ar. [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en: https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n

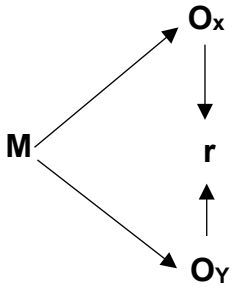
34. Ñaupas et al. Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis. 5ta ed. Colombia: Ediciones de la U; 2018. [citado el 04 de enero del 2023]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

35. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. Sexta edición. México: interamericana editores; 2014. [citado el 09 de enero del 2023]. Disponible en: https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf

36. Gamarra J. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los pacientes. Puesto de Salud 15 de enero, 2018. [Tesis para obtener el grado de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [citado el 16 de diciembre de 2022]. Disponible en:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17303/Gamarra_PJ.-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024? **Problemas específicos** ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico – científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024?	**Objetivo general** Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024. **Objetivos específicos** Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico – científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.	**Hipótesis general** La relación que existe entre la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del usuario externo atendido Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa. **Hipótesis específicas** La relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico-científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa.	**Variable 1** Calidad de atención de enfermería **Dimensiones:** • Dimensión técnico – científica • Dimensión humana • Dimensión entorno **Variable 2** Satisfacción del usuario externo **Dimensiones:** • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía	**Método de investigación** Deductivo **Tipo de investigación** Básica **Nivel de investigación** Relacional **Diseño de investigación** No experimental– transversal-correlacional 

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024?	Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024. Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.	La relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa. La relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024 es directa.	• Aspectos tangibles	**Población y muestra** **Población** La población de la investigación será de 113 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Libertad - Huancayo de la región Junín durante el periodo 2024, estos usuarios deberán estar conscientes, ubicados en tiempo y espacio, ser mayores de 18 años y que hayan sido atendidos por el personal de enfermería. **Muestra** Cumpliendo los requisitos y resultado de la fórmula, la muestra a utilizar será de 87 usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Libertad durante el periodo 2024.

ANEXO 2: Oficio de autorización para ejecución de investigación

MEMORÁNDUM Nº 073-2024-GRJ-DRSJ-RSVM-/ORRHH-UDC

A : **MG. CD. LUIS ALBERTO MONTEVERDE VILCA**
Jefe de la Micro Red de Salud la Libertad

ASUNTO : **Autorización para realizar Trabajo de Investigación.**

FECHA : **Huancayo, 20 de Febrero del 2024**

Por medio del presente se autoriza el Trabajo de Investigación **"Calidad de Atención de Enfermería y Satisfacción del Usuario Externo Atendido en el Centro de Salud La Libertad – Huancayo – 2023,** que será desarrollado por las estudiantes **Saida Valentina GUERRA MARMANILLO y Jhoselin Adriana, VARGAS BERROSPI** de la **Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú, a partir del 20 de Marzo al 30 de Junio** del año en curso.Por tal motivo mucho agradeceré, brindarles las facilidades que el caso requiera.

Además, se señala que el desarrollado de este trabajo de investigación, no genera compensación económica alguna siendo las alumnas responsables de la implementación y uso adecuado de sus EPPS y contar con la vacuna contra la COVID-19, Hepatitis B, Diftotetano e Influenza.

Es todo cuanto informo para su conocimiento y demás fines consiguientes.

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL - JUNÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD JUNÍN
RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO
Mg. Anderzon César Almonacid Villa
C.I.P. N° 71940
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

RED DE SALUD VALLE DEL MANTARO
UNIDAD DE CAPACITACIÓN

ACAV/APP.
C.c. Archivo

DOCUMENTO REGISTRADO
Reg. Documento: 7685921
Reg. Expediente: 5221206

ANEXO 3: Consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Jhoselin Adriana Vargas Berrospi y Saida Valentina Guerra Marmanillo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La meta de este estudio es identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024.

A partir de lo mencionado, usted accede a participar en este estudio de manera voluntaria y comprende que puede retirarse del estudio sin perjuicio, cuando desee, sin tener que dar explicaciones y sin ningún condicionamiento.

También, acepta que:

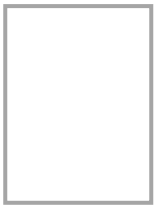
Se me ha explicado y he comprendido con claridad que los procedimientos pueden representar algún tipo de riesgo para mí o molestia y además puede haber posibilidad de eventos inesperados durante el estudio.

Se me ha aclarado que mi participación en el estudio no me ocasionará ningún tipo de gasto. Que sobre la información proporcionada se tomará medidas para proteger la confidencialidad, y sólo con fines estadísticos o científicos, que en ningún caso se publicará mi identidad.

Sé también con claridad que el examen o procedimiento me serán entregados al fin del estudio.

Firmo este documento habiendo sido antes informado que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin que ello origine sanción o perdida de los beneficios del cuidado por el profesional investigador.

Fecha: de del 2024.



_____	_____
Firma o huella digital del paciente o representante legal	Firma y sello del investigador que informa y toma el consentimiento
D.N.I._____	D.N.I. _____

6.3. Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Jhoselin Adriana Vargas Berrospi y Saida Valentina Guerra Marmanillo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La meta de este estudio es Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo en el año 2023.

A partir de lo mencionado, usted accede a participar en este estudio de manera voluntaria y comprende que puede retirarse del estudio sin perjuicio, cuando desee, sin tener que dar explicaciones y sin ningún condicionamiento.

También, acepta que:

Se me ha explicado y he comprendido con claridad que los procedimientos pueden representar algún tipo de riesgo para mí o molestia y además puede haber posibilidad de eventos inesperados durante el estudio.

Se me ha aclarado que mi participación en el estudio no me ocasionará ningún tipo de gasto. Que sobre la información proporcionada se tomará medidas para proteger la confidencialidad, y sólo con fines estadísticos o científicos, que en ningún caso se publicará mi identidad.

Sé también con claridad que el examen o procedimiento me serán entregados al fin del estudio.

Firmo este documento habiendo sido antes informado que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin que ello origine sanción o perdida de los beneficios del cuidado por el profesional investigador.

Fecha: 20 de Abril *del 2024.*



Firma o huella digital del paciente o representante legal
D.N.I. 43098546



Firma y sello del investigador que informa y toma el consentimiento
D.N.I. 75566272

6.3. Anexo 3. Consentimiento informado

Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Jhoselin Adriana Vargas Berrospi y Saida Valentina Guerra Marmanillo de la Universidad Nacional del Centro del Perú. La meta de este estudio es Identificar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo en el año 2023.

A partir de lo mencionado, usted accede a participar en este estudio de manera voluntaria y comprende que puede retirarse del estudio sin perjuicio, cuando desee, sin tener que dar explicaciones y sin ningún condicionamiento.

También, acepta que:

Se me ha explicado y he comprendido con claridad que los procedimientos pueden representar algún tipo de riesgo para mí o molestia y además puede haber posibilidad de eventos inesperados durante el estudio.

Se me ha aclarado que mi participación en el estudio no me ocasionará ningún tipo de gasto. Que sobre la información proporcionada se tomará medidas para proteger la confidencialidad, y sólo con fines estadísticos o científicos, que en ningún caso se publicará mi identidad.

Sé también con claridad que el examen o procedimiento me serán entregados al fin del estudio.

Firmo este documento habiendo sido antes informado que puedo retirarme del estudio en cualquier momento sin que ello origine sanción o perdida de los beneficios del cuidado por el profesional investigador.

Fecha: 20 de Abril *del 2024.*



Firma o huella digital del paciente o representante legal
D.N.I. 75137408



Firma y sello del investigador que informa y toma el consentimiento
D.N.I. 75566272

ANEXO 4: Instrumentos de investigación

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

FACULTAD DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Gamarra (2019)

Modificado por Guerra, Vargas (2024)

Título de la tesis: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad - Huancayo 2024"

Objetivo de la tesis: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad – Huancayo 2024. Buenos días/tardes, somos Saida Valentina Guerra Marmanillo y Jhoselin Adriana Vargas Berrospi, ambas estudiantes de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la escuela profesional de Enfermería, y solicitamos su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación.

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la calidad de atención que proporciona la enfermera en el Centro de Salud "La Libertad"; para lo cual se le solicita su colaboración respondiendo con honestidad y transparencia a las preguntas planteadas, recordándole que la participación en el presente cuestionario es de forma anónima, individual y voluntaria, por lo cual manifestamos nuestro cordial agradecimiento por su participación.

Encuestador: **Fecha**:

I. DATOS GENERALES:

A. Edad: _____

B. Sexo

1) Femenino 2) Masculino

C. Grado de instrucción

1) Analfabeto 2) Primaria 3) Secundaria 4) Superior técnico 5) Superior universitario

D. Tipo de usuario

1) Nuevo 2) Continuador

E. Consultorio de enfermería donde recibió la atención: _____

II. INSTRUCCIONES:

Nunca (1)	Rara vez (2)	A veces (3)	A menudo (4)	Siempre (5)
Cuando nunca realiza esa actividad	Cuando las actividades se realizan algunas veces	Cuando las actividades se observan frecuentemente	Cuando las actividades se observan seguidas	Cuando las actividades se observan siempre

Seguidamente, encontrarás una lista de enunciados sobre la calidad de atención que brinda la enfermera, señala tu respuesta marcando con una X uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

Recuerda que: tú honestidad es muy importante, no hay respuestas ni buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

	DIMENSIÓN TÉCNICO- CIENTÍFICO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	El profesional de enfermería mostro interés durante la atención.					
2	El profesional de enfermería mostro habilidad durante su atención.					
3	El profesional de enfermería uso protección personal (mandilón y mascarilla) durante su atención.					
4	El profesional de enfermería le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.					
5	El profesional de enfermería utilizó equipo de bioseguridad (guantes, mandilón) al realizar algún procedimiento de enfermería					
6	El profesional de enfermería demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.					
7	Comprende la información que le brindó el profesional de enfermería.					
8	El profesional de enfermería usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.					
9	El profesional de enfermería da soluciones a sus inquietudes.					
10	El profesional de enfermería resolvió sus dudas con las que llegó al consultorio de enfermería.					
	DIMENSIÓN HUMANA					
11	El profesional de enfermería que lo atendió le inspira confianza.					
12	El profesional de enfermería se mostró amable durante la atención.					
13	La información brindada por el profesional de enfermería fue clara.					
14	El profesional de enfermería comprende amablemente su salud.					
15	El profesional de enfermería lo ayudó durante su atención.					
16	El profesional de enfermería le brindo información verdadera y oportuna.					
	DIMENSIÓN ENTORNO	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
17	Se respeta la programación y el orden de llegada en la atención de enfermería .					
18	La historia clínica se encontró en consultorio de atención de enfermería para la atención rápida.					
19	Las señalizaciones están correctamente colocadas en los consultorios de atención de enfermería.					
20	La señalización en los consultorios de atención de enfermería están visibles.					
21	El consultorios de atención de enfermería cumplen con sus expectativas.					
22	El consultorio de atención de enfermería se encuentra ordenado.					
23	Los consultorios de atención de enfermería tienen iluminación adecuada.					
24	Los consultorios de atención de enfermería se encuentran adecuadamente ventilados.					
25	El área de atención de enfermería se encuentra limpio.					
26	El área de espera para la atención de enfermería está acondicionado adecuadamente.					

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ

FACULTAD DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

MINSA (2011)

Modificado por Guerra, Vargas (2024)

Título de la tesis: "Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024"

Objetivo de la tesis: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad-2024.

Buenos días/tardes, somos Saida Valentina Guerra Marmanillo y Jhoselin Adriana Vargas Berrospi, ambas estudiantes de la facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Centro del Perú de la escuela profesional de Enfermería, y solicitamos su colaboración para el desarrollo del trabajo de investigación.

El presente cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre la satisfacción de usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Libertad; para lo cual se le solicita su colaboración respondiendo con honestidad y transparencia a las preguntas planteadas, recordándole que la participación en el presente cuestionario es de forma anónima, individual y voluntaria, por lo cual manifestamos nuestro cordial agradecimiento por su participación.

Encuestador: **Fecha**:

I. DATOS GENERALES

A. Edad: _____

B. Sexo

1) Femenino 2) Masculino

C. Grado de instrucción

1) Analfabeto 2) Primaria 3) Secundaria 4) Superior técnico 5) Superior universitario

D. Tipo de usuario

1) Nuevo 2) Continuador

E. Consultorio de enfermería donde recibió la atención: _____

II. INSTRUCCIONES: A continuación, le presento una relación de preguntas, de las cuales usted marcará con en (X) la alternativa que considere conveniente.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	El centro de salud la Libertad provee el servicio prometido					
2	El/la enfermero(a) muestra interés en solucionar sus dudas, quejas y/o problemas					
3	El/la enfermero(a) desempeña su labor correctamente					
4	El/la enfermero(a) ofrece el servicio en el tiempo prometido					
5	El/la enfermero(a) se preocupa por no cometer errores					
	Capacidad de respuesta	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6	El/la enfermero(a) le mantiene informado acerca de los servicios que se ofrecen en el centro de salud					
7	El/la enfermero(a) intenta ofrecer su servicio de forma rápida y precisa					
8	El/la enfermero(a) se muestra dispuesto a ayudarlo					
9	El/la enfermero(a) se encuentra preparado para responder sus inquietudes					
10	El/la enfermero(a) se muestra capacitado para realizar sus actividades					
	Seguridad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	El/la enfermero(a) le inspira confianza					
12	Usted se siente seguro con el servicio ofrecido en el centro de salud					
13	El/la enfermero(a) es amable					
14	El/la enfermero(a) es cortés					
15	El/la enfermero(a) se encuentra dispuesto a responder sus dudas					
	Empatía	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16	El/la enfermero(a) busca brindarle a usted una atención individualizada					
17	El/la enfermero(a) mantiene un trato comprensivo con usted					
18	El/la enfermero(a) prioriza adecuadamente sus intereses respecto a cualquier otro					
19	Usted percibe que el/la enfermero(a) busca y comprende sus necesidades					
20	El/la enfermero(a) cumple con el horario de atención					
	Aspectos tangibles	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
21	Los carteles, letreros o flechas del consultorio de enfermería son adecuados para orientarlo					
22	El consultorio de enfermería y la sala de espera se encuentran limpios y cuentan con bancas o sillas para su comodidad					
23	Los consultorios de enfermería cuentan con lavaderos para realizar el lavado de manos					
24	Los consultorios de enfermería cuentan con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención					

ANEXO 5: Base de datos

CUESTIONARIO CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

U	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
U1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U2	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U3	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5
U4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
U5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4
U6	5	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4
U7	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4
U8	5	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	4
U9	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	2	3	3	3	5	5	5	5	3
U10	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
U11	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U12	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
U13	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5
U14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
U15	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U16	4	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4
U17	5	5	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4
U18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	5	5
U19	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5
U20	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	2	2	4	4	5	5	5	5	5	4

U21	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U22	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U23	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
U24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5
U25	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4
U26	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
U27	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
U28	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
U29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
U30	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U31	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
U32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
U33	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	2
U34	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3
U35	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	2	1	5	5	2	5	3	3	5	2
U36	3	3	5	4	5	5	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	5	1	5	5	4	5	5	4	5	3
U37	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
U38	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
U39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
U40	3	3	5	4	5	5	5	3	5	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	2
U41	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
U42	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5
U43	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4

U44	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4
U45	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
U46	5	4	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
U47	4	4	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
U48	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4
U49	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
U50	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
U51	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	2
U52	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3
U53	4	5	5	3	5	5	3	3	3	5	4	2	5	4	5	5	2	1	5	5	2	5	3	3	5	2
U54	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	3	5	1	5	5	4	5	5	4	5	3
U55	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
U56	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
U57	4	4	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4
U58	5	4	5	3	5	4	3	3	3	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	2
U59	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	4	2	5	4	5	5	2	1	5	5	2	5	3	3	5	2
U60	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	4	3	5	1	5	5	4	5	5	4	5	3
U61	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
U62	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	2	5	4	5	5	2	1	5	5	2	5	3	3	5	2
U63	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	4	3	5	1	5	5	4	5	5	4	5	3
U64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
U65	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
U66	4	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4

U67	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	2	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	2
U68	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3
U69	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3
U70	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	3
U71	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
U72	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
U73	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4
U74	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
U75	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
U76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4
U77	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
U78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
U79	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
U80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
U81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
U82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4
U83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
U84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
U85	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
U86	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
U87	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	5	5	1	4	5	5	5	4

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

U	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
U1	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5
U2	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5
U3	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5
U4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
U5	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5
U6	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5
U7	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
U8	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5
U9	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	3	5	5
U10	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5
U11	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	4	5	5
U12	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5
U13	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5
U14	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
U15	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5
U16	5	3	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	5	4	5	5
U17	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	5	4	5	5
U18	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
U19	3	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	2	5	5	5	5
U20	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	4	2	5	4	5	5

U21	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5
U22	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5
U23	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5
U24	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	3	2	5	5	5	5
U25	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5
U26	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
U27	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
U28	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	5	5	5	5
U29	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
U30	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5
U31	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4
U32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
U33	5	5	5	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	2	3	2	4	4	2	4
U34	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3
U35	4	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	3	4	2	2	3	4	2	4	4	2	2
U36	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	5	4	3	3
U37	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	2	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
U38	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	4	5	5
U39	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4
U40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
U41	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	5
U42	4	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	5	5
U43	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5

U44	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5
U45	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	5	4	5	5
U46	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	5	4	5	5
U47	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5
U48	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	5	5
U49	5	5	4	2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	2	4	2	5	3	5	5
U50	5	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5
U51	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	5	3	3	3	5	4	5	5
U52	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5
U53	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	5
U54	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
U55	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5
U56	5	3	5	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	5	4	5	5
U57	4	3	5	2	4	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	5	4	5	5
U58	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
U59	3	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	4	2	5	5	5	5
U60	4	4	5	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	2	4	2	5	4	5	5
U61	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5
U62	4	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	4	5	5
U63	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5
U64	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5
U65	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	4	5	5
U66	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	2	3	5	4	5	5

U67	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	4	2	2	2	5	4	5	5
U68	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
U69	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
U70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
U71	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4
U72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
U73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
U74	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
U75	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
U76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
U77	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
U78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
U79	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
U80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
U81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3
U82	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
U83	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3
U84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
U85	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	4	5	4	5	5	5	4	4	2	2
U86	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	3	3	5	3	5	5	5	3	3	3	3
U87	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	2

ANEXO 6: Prueba de validez y confiabilidad

Cuestionario de calidad de atención de enfermería

ITEMS	JUECES						Sx1	Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	1	2	3	4	5	6					
1	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
2	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
3	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
4	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
5	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
6	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
7	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
8	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
9	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1

10	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
11	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
12	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
13	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
14	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
15	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
16	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
17	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
18	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
19	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
20	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
21	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1

22	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
23	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
24	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
25	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
26	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL											
Promedio de valoración	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**	**18**	**6**	**1**	**0.00**	**1**

Fuente. Elaboración propia

Cuestionario de satisfacción del usuario externo

ITEMS	JUECES						Sx_1	Mx	CVCi	Pei	CVCtc
	1	2	3	4	5	6					
1	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
2	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
3	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
4	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
5	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
6	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
7	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
8	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
9	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
10	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1

11	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
12	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
13	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
14	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
15	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
16	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
17	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
18	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
19	3	3	3	3	3	2	17	5.666666667	0.944444444	0.00	0.944
20	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
21	3	3	3	3	3	2	17	5.666666667	0.944444444	0.00	0.944

22	3	3	3	3	3	2	17	5.666666 667	0.944444 444	0.00	0.944
23	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
24	3	3	3	3	3	3	18	6	1	0.00	1
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL											
Promedio de valoración	3	3	3	3	3	2.875	17.875	5.9583 3333	0.9930 55556	0.00	**0.992**

***Fuente*.** Elaboración propia

DETERMINACIÓN DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	0
	Total	33	100,0

Fuente. Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,878	,883	26

Fuente. Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

DETERMINACION DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido[a]	0	0
	Total	30	100,0

Fuente. Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,879	,868	24

Fuente. Statistical Package for Social Sciences (SPSS)

ANEXO 7: Tablas cruzadas o de contingencia

Tabla 2. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención de enfermería	**Satisfacción del usuario externo**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	8	9.2%	2	2.3%	10	11.5%
Bueno	4	4.6%	73	83.9%	77	88.5%
Total	12	13.8%	75	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

Tabla 3. Calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico - científica y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención de enfermería en la dimensión técnico – científica	**Satisfacción del usuario externo**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	3	3.4%	0	0%	3	3.4%
Bueno	9	10.3%	75	86.2%	84	96.6%
Total	12	13.8%	0	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

Tabla 4. Calidad de atención de enfermería en la dimensión humana y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención de enfermería en la dimensión humana	**Satisfacción del usuario**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	11	12.6%	17	19.5%	28	32.2%
Bueno	1	1.1%	58	66.7%	59	67.8%
Total	12	13.8%	0	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

Tabla 5. Calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno y satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de salud La Libertad-Huancayo 2024

Calidad de atención de enfermería en la dimensión entorno	**Satisfacción del usuario**					
	Poco satisfecho		Satisfecho		Total	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Regular	4	4.6%	6	6.9%	10	11.5%
Bueno	8	9.2%	69	79.3%	77	88.5%
Total	12	13.8%	75	86.2%	87	100%

Fuente. Cuestionario calidad de atención de enfermería y cuestionario satisfacción del usuario externo modificado por Guerra, Vargas (2024)

ANEXO 8: Tablas de contraste estadístico

Tabla 6. Contraste estadístico de la hipótesis general

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería	Coeficiente de correlación	1,000	,692
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,692	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Tabla 7. Contraste estadístico de la primera hipótesis específica

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería dimensión técnico- científica	Coeficiente de correlación	1,000	,472
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,472	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Tabla 8. Contraste estadístico de la segunda hipótesis específica

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería dimensión humana	Coeficiente de correlación	1.000	.509
		Sig. (bilateral)		.000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	.509	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	87	87

Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

Tabla 9. Contraste estadístico de la tercera hipótesis específica

			Calidad de atención de enfermería	Satisfacción del usuario externo
Rho de Spearman	Calidad de atención de enfermería dimensión entorno	Coeficiente de correlación	1.000	.322
		Sig. (bilateral)		,000
		N	87	87
	Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,322	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	87	87

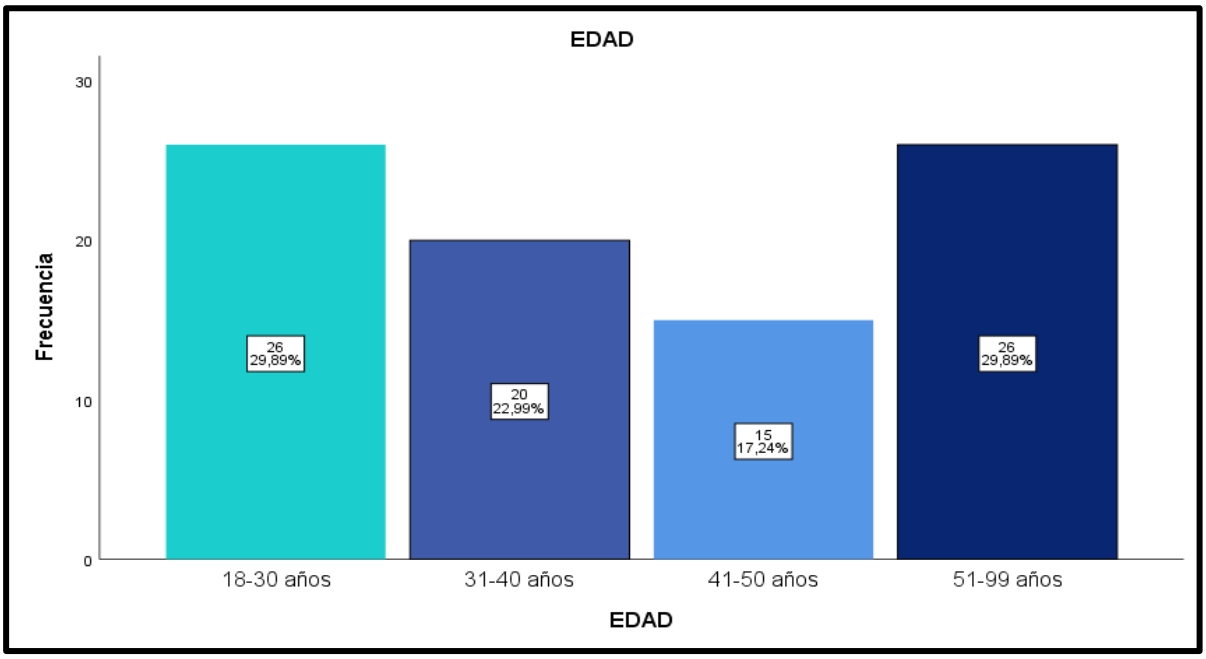
Fuente. Stadistical Package for Social Science (SPSS)

ANEXO 9: Frecuencias de las preguntas

	DIMENSIÓN TÉCNICO- CIENTÍFICO	N	RV	AV	AM	S
1	El profesional de enfermería mostro interés durante la atención.	0%	1.1%	8%	37.9%	52.9%
2	El profesional de enfermería mostro habilidad durante su atención.	0%	0%	9.2%	50.6%	40.2%
3	El profesional de enfermería uso protección personal durante su atención.	0%	0%	1.1%	14.9%	83.9%
4	El profesional de enfermería le explica bien sobre el procedimiento en el momento de la atención.	0%	0%	25.3%	43.7%	31%
5	El profesional de enfermería utilizó equipo de bioseguridad al realizar algún procedimiento de enfermería	0%	0%	1.1%	16.1%	82.8%
6	El profesional de enfermería demostró conocer cada procedimiento o indicación realizada.	0%	0%	5.7%	55.2%	39.1%
7	Comprende la información que le brindó el profesional de enfermería.	0%	0%	28.7%	36.8%	24.5%
8	El profesional de enfermería usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten.	0%	0%	28.7%	40.2%	31%
9	El profesional de enfermería da soluciones a sus inquietudes.	0%	1.1%	25.3%	42.5%	31%
10	El profesional de enfermería resolvió sus dudas con las que llegó al consultorio de enfermería.	0%	5.7%	14.9%	40.2%	39.1%
	DIMENSIÓN HUMANA					
11	El profesional de enfermería que lo atendió le inspira confianza.	2.3%	17.2%	14.9%	2.6%	37.9%
12	El profesional de enfermería se mostró amable durante la atención.	0%	21.8%	13.8%	4.6%	59.8%
13	La información brindada por el profesional de enfermería fue clara.	0%	2.3%	21.8%	34.5%	41.4%
14	El profesional de enfermería comprende amablemente su salud.	0%	6.9%	28.7%	32.2%	32.2%
15	El profesional de enfermería lo ayudó durante su atención.	0%	2.3%	31%	33.3%	33.3%
16	El profesional de enfermería le brindo información verdadera y oportuna.	0%		14.9%	402%	44.8%
	DIMENSIÓN ENTORNO	**N**	**RV**	**AV**	**AM**	**S**
17	Se respeta la programación y el orden de llegada en la atención de enfermería .	0%	13.8%	28.7%	27.6%	29.9%
18	La historia clínica se encontró en consultorio de atención de enfermería para la atención rápida.	9.2%	17.2%	29.9%	21.8%	21.8%
19	Las señalizaciones están correctamente colocadas en los consultorios de atención de enfermería.	4.6%	0%	3.4%	42.5%	49.4%
20	La señalización en los consultorios de atención de enfermería están visibles.	0%	0%	11.5%	39.1%	49.4%
21	El consultorios de atención de enfermería cumplen con sus expectativas.	1.1%	4.6%	25.3%	46%	23%
22	El consultorio de atención de enfermería se encuentra ordenado.	0%	0%		21.8%	78.2%
23	Los consultorios de atención de enfermería tienen iluminación adecuada.	0%	0%	6.9%	18.4%	74.7%
24	Los consultorios de atención de enfermería se encuentran adecuadamente ventilados.	0%	0%	11.5%	28.7%	59.8%
25	El área de atención de enfermería se encuentra limpio.	0%	0%	0%	18.4%	81.6%
26	El área de espera para la atención de enfermería está acondicionado adecuadamente.	0%	10.3%	14.9%	42.5%	32.2%

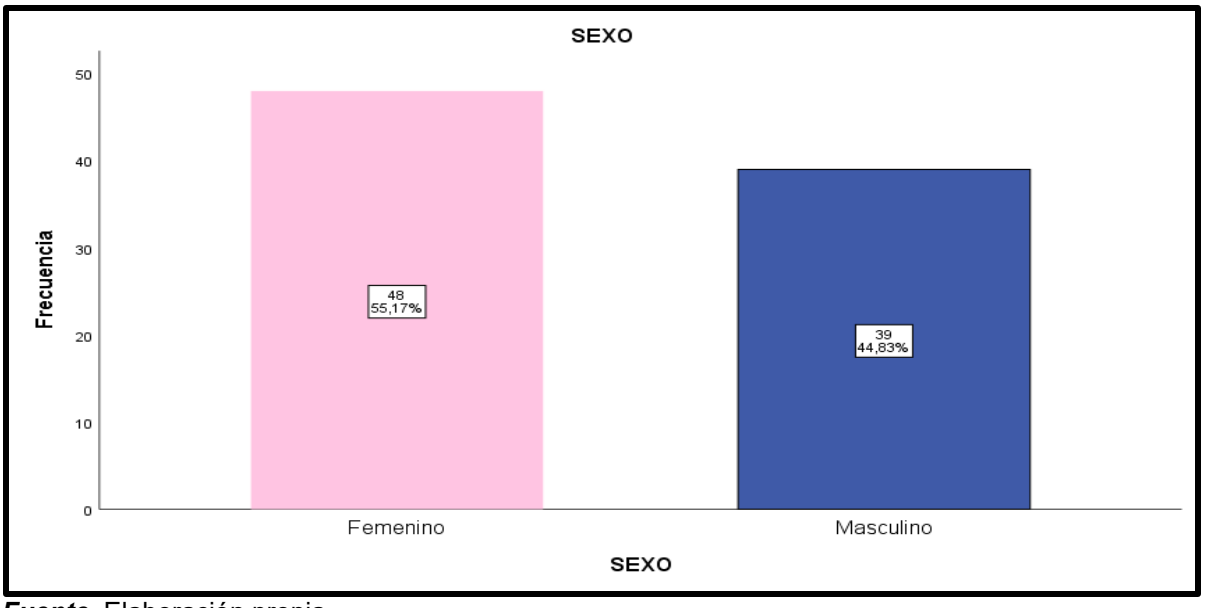
ANEXO 10: Gráficos

Gráfico 1. Edad de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2024



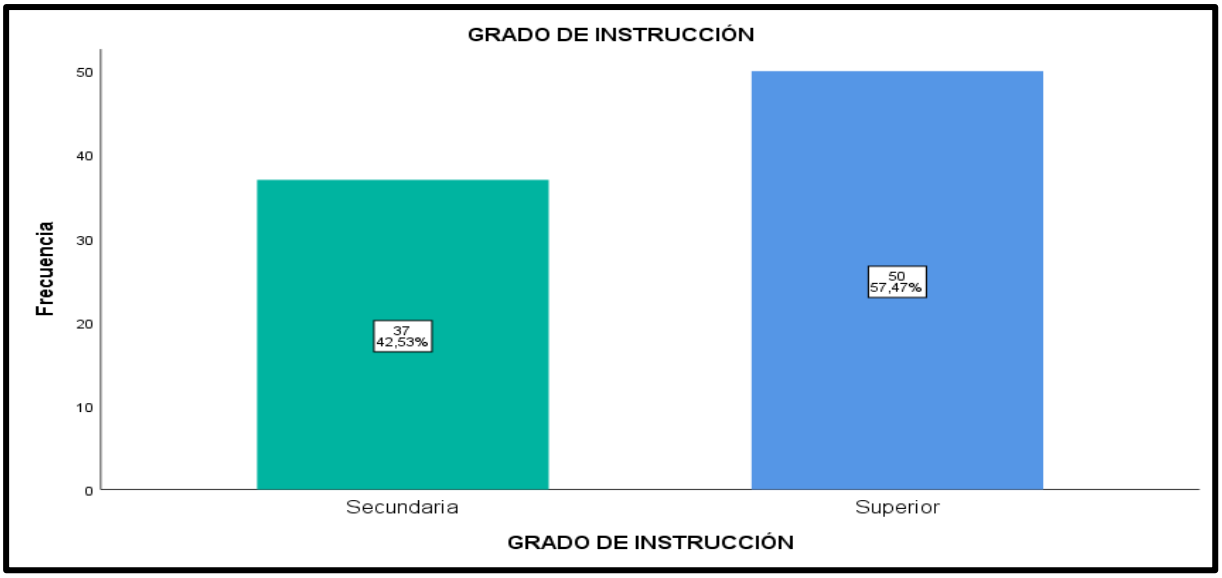
Fuente. Elaboración propia

Gráfico 2. Sexo de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2024



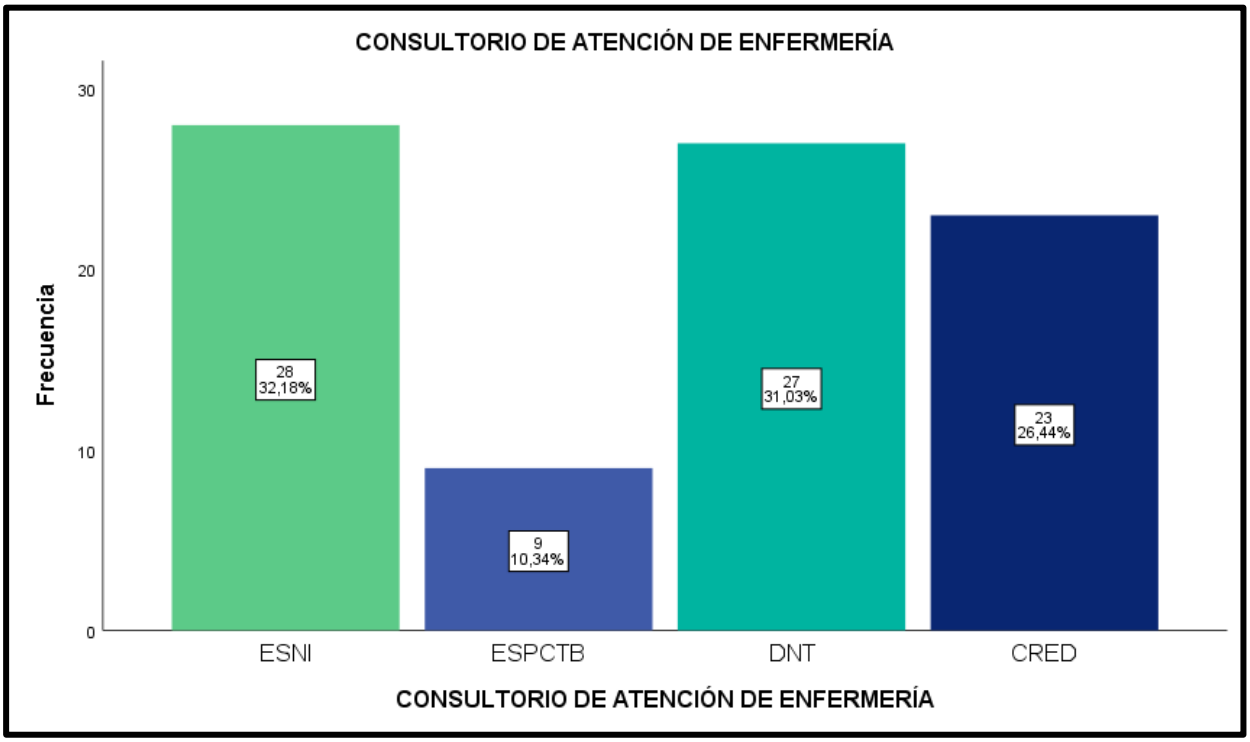
Fuente. Elaboración propia

Gráfico 3. Grado de instrucción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud La Libertad 2024



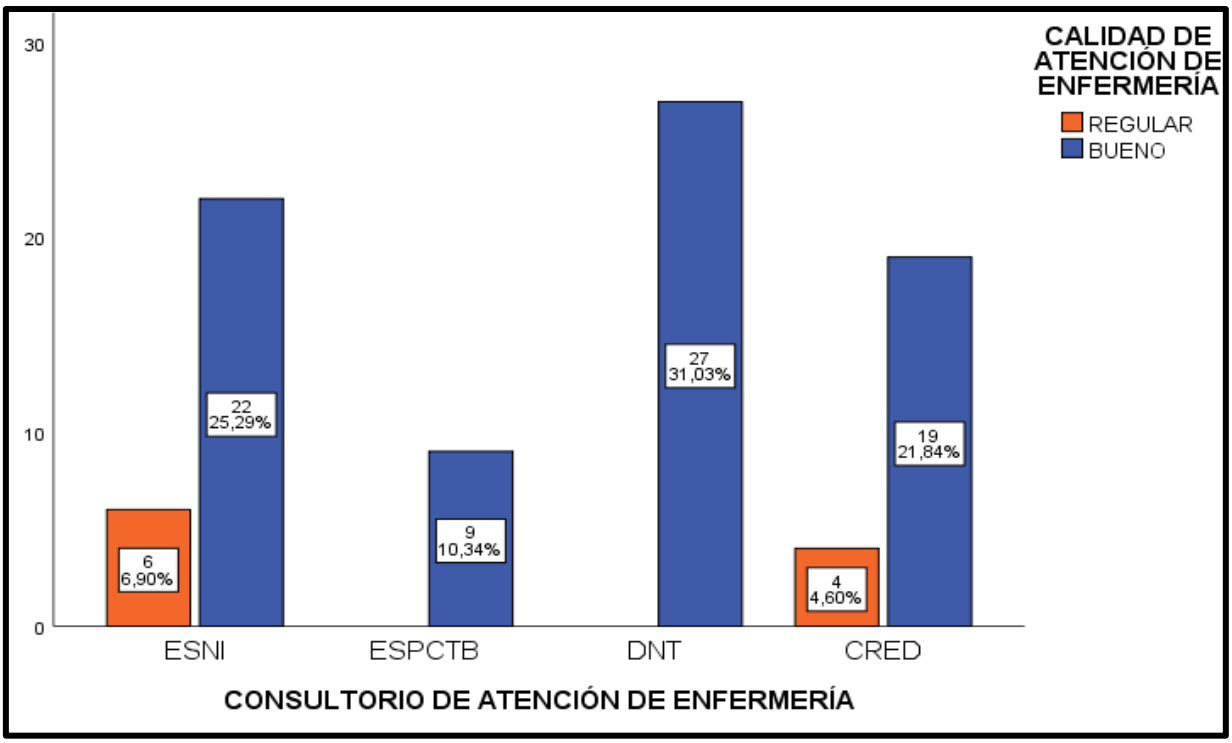
Fuente. Elaboración propia

Gráfico 4. Consultorio en el que fue atendido el usuario en el Centro de Salud La Libertad 2024



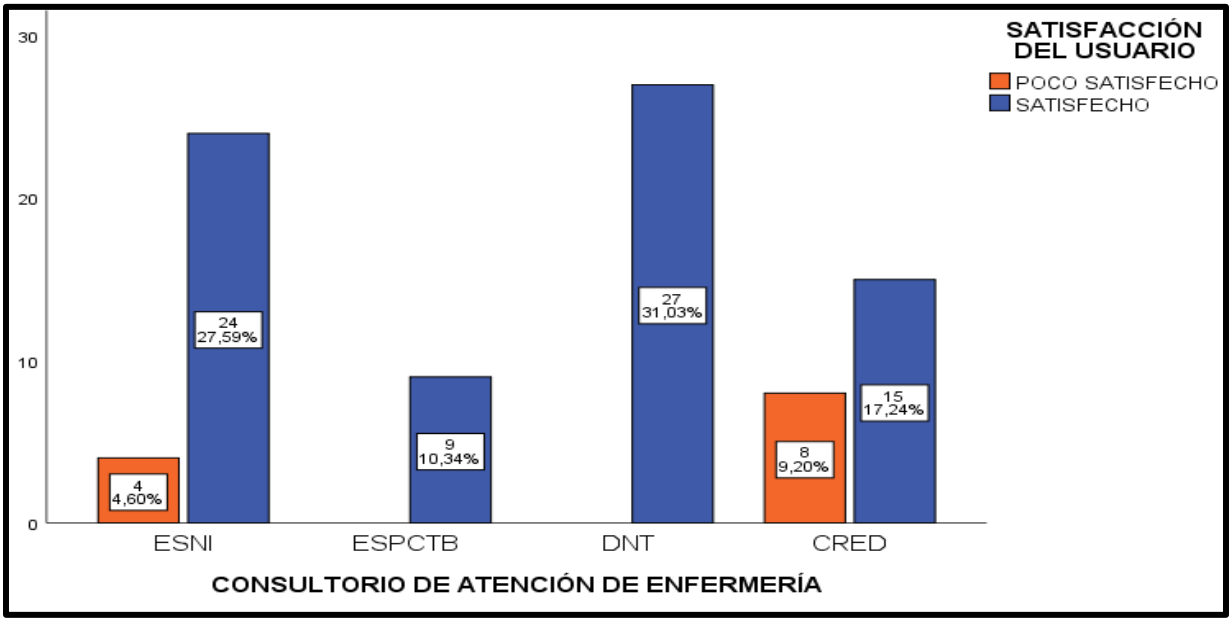
Fuente. Elaboración propia

Gráfico 5. Calidad de atención de enfermería y consultorio de atención del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad 2024



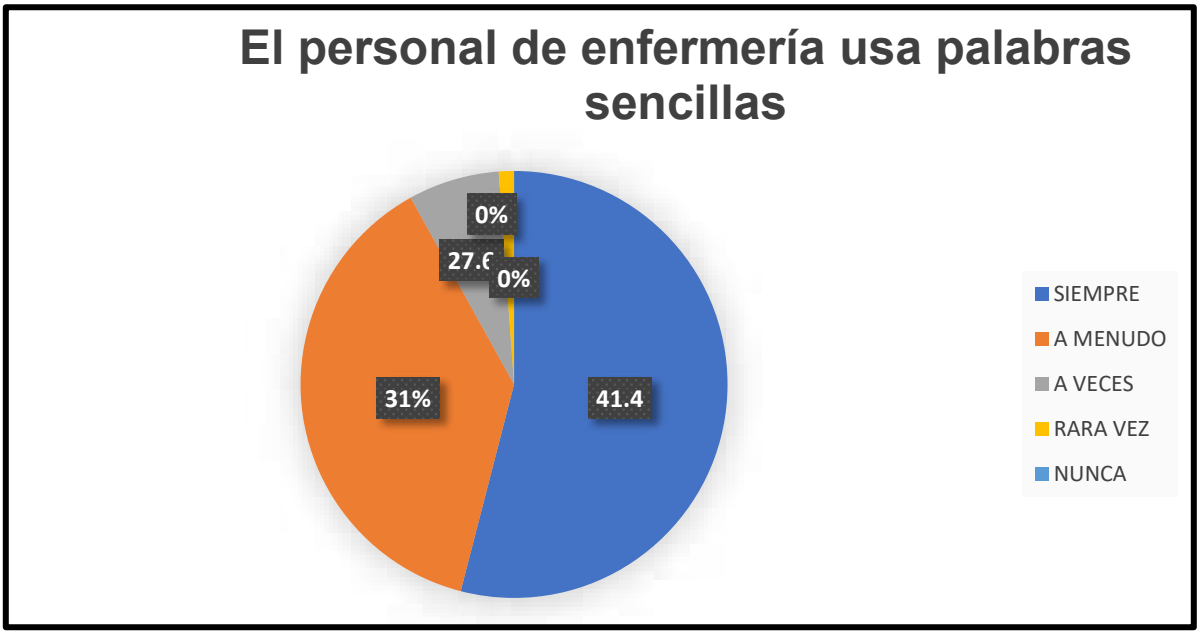
Fuente. Elaboración propia

Gráfico 6. Satisfacción del usuario externo y consultorio de atención del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Libertad 2024



Fuente. Elaboración propia

Gráfico 7. El profesional de enfermería usa palabras sencillas para explicarle situaciones que se presenten



Fuente. Elaboración propia

ANEXO 11: Fotografías






CADENA DE FRIO
PROHIBIDO FUMAR
CRED-3
LACTANCIA MATERNA
CALIDAD DE VIDA


AMOR QUE NUTRE Y PROTEGE
CRED-2