

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS
POR PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO
DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO, 2022

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

TESISTA: RAMOS HUAMAN NILKA ROSELY
ASESOR: DR. FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por ser nuestro creador, por darme sabiduría, conocimiento e inteligencia, a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento, por su esfuerzo y dedicación en lograr hacer de mí una persona mejor, a mi abuelo Toribio Huaman por haber estado conmigo, a mis hermanos por ser mi ejemplo y por enseñarme afrontar las dificultades de la vida con fe, firmeza, confianza y valor.

AGRADECIMIENTO

Expresar mi más grande y profundo agradecimiento en primer lugar a Dios por haber dispuesto que este trabajo de investigación sea posible, a mi asesor el Dr. Abner A. Fonseca Livias por sus conocimientos, orientación, supervisión, pero sobre todo por la paciencia y motivación durante todo el estudio.

Asimismo, agradecer, al Centro de Salud I-3 de San Rafael, a los facilitadores y a todas las personas que han apoyado y colaborado aceptando participar en este trabajo siendo ellos el motivo y la razón en dicha investigación.

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. **Metodología:** El estudio fue cuantitativo, de nivel explicativo observacional, de tipo prospectivo, transversal y analítico. La población fue finita y la muestra estuvo conformado por 254 usuarios. La técnica utilizada es la Encuesta y el Instrumento fueron dos cuestionarios, éstos fueron validados por expertos obteniendo el valor de V de Aiken; y para la confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach el valor de 0,90 para el cuestionario de Calidad de atención de enfermería y de 0,85 el cuestionario de satisfacción a la calidad de atención. **Resultados:** El nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario es bueno con un 57,1%, seguido del 30,7% con un nivel regular y el 12,2% con un nivel deficiente. El nivel de satisfacción a la calidad de atención del profesional de enfermería del usuario, tenemos que el 58,7% están satisfechos, el 29,1% se encuentran medianamente satisfecho con la atención que recibieron, y el 12,2% no está satisfecho. El valor χ^2 calculado es 23,270 el p valor 0,000 ($<0,05$); que dichos valores nos permiten rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. **Conclusión:** La calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Palabras claves: Percepción, calidad, satisfacción, enfermería, usuario.

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of the quality of nursing professional care on the level of satisfaction of the users treated at the I-3 San Rafael Health Center.

Methodology: The study was quantitative, observational explanatory level, prospective, cross-sectional and analytical. The population was finite and the sample consisted of 254 users. The technique used is the Survey and the Instrument was two questionnaires, these were validated by experts obtaining the value of Aiken's V; and for reliability using the Cronbach's Alpha test, the value of 0.90 for the nursing care quality questionnaire and 0.85 for the care quality satisfaction questionnaire. **Results:**

The level of quality of care of the nursing professional perceived by the user is good with 57.1%, followed by 30.7% with a regular level and 12.2% with a deficient level. The level of satisfaction with the quality of care of the nursing professional of the user, we have that 58.7% are satisfied, 29.1% are moderately satisfied with the care they received, and 12.2% are not satisfied. The calculated chi² value is 23.270 the p value 0.000 (<0.05); These values allow us to reject the null hypothesis and the research hypothesis is accepted. **Conclusion:** The quality of care of the nursing professional significantly influences the level of satisfaction of the users attended by the I-3 San Rafael Health Center.

Keywords: Perception, quality, satisfaction, nursing, user.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	10
1.1. Fundamentación del problema	10
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	12
1.3. Viabilidad de la investigación	12
1.4. Formulación del problema.....	13
1.4.1. Problema general	13
1.4.2. Problemas específicos.....	13
1.5. Formulación de objetivos	13
1.5.1. Objetivo general.....	13
1.5.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	15
2.1. Formulación de las hipótesis	15
2.1.1. Hipótesis general.....	15
2.1.2. Hipótesis específicas.....	15
2.2. Operacionalización de variables.....	16
2.3. Definición operacional de las variables.....	16
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes de investigación	18
3.2. Bases teóricas	20
3.3. Bases conceptuales	24
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	28
4.1. Ámbito.....	28
4.2. Tipo y nivel de investigación	28
4.3. Población y muestra	29
4.3.1. Descripción de la población.....	29

4.3.2.	Muestra y método de muestreo.....	29
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión.....	30
4.4.	Diseño de investigación.....	31
4.5.	Técnicas e instrumentos	32
4.5.1.	Técnicas	32
4.5.2.	Instrumentos.....	32
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	33
4.7.	Aspectos éticos	34
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		36
5.1.	Análisis descriptivo	36
5.2.	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	49
5.3.	Discusión de resultados	53
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	56
CONCLUSIONES		57
SUGERENCIAS		58
REFERENCIAS.....		59
ANEXOS.....		65

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías sanitarias han aumentado los costes sanitarios y las expectativas de la población sobre los servicios prestados. Sin embargo, estudios apuntan para deficiencias en la calidad y seguridad de la atención médica, con la ocurrencia de eventos adversos que dañan la imagen de las organizaciones de salud (1).

Aunque existen problemas con la calidad y seguridad de la atención hospitalaria en varios países, se han realizado esfuerzos para mejorar su eficacia y eficiencia. Para ello, la Organización Mundial de la Salud ha recomendado que los directivos tengan en cuenta las expectativas de los ciudadanos a la hora de tomar decisiones, y desde entonces se han realizado varias encuestas de satisfacción de los pacientes. La satisfacción del paciente es importante por derecho propio y también se ha propuesto como un indicador de la calidad del tratamiento en los países desarrollados (1).

La satisfacción del usuario atendido en los establecimientos de salud forma parte de la evaluación de la calidad de atención que brinda el profesional de la salud, el enfermero es el profesional que está directamente con el paciente en establecimientos de salud, sobre todo de primer nivel de atención.

Estudios realizados en el Perú (2) han demostrado que, el departamento de Huánuco obtuvo un 85,1% de satisfacción de los usuarios; sin embargo, existen aún usuarios insatisfechos, siendo uno de los factores el tiempo prolongado de espera para recibir la atención debido a la congestión y el limitado recurso humano en los establecimientos de salud (3).

Considero necesario precisar que la satisfacción del usuario interno, es decir de los trabajadores de salud está asociada a la satisfacción de los pacientes considerado como usuario externo que recibe la atención por parte del profesional. Esto es reflejado en un estudio realizado en Colombia (4) donde concluye que “existe una relación directa entre la satisfacción de los clientes internos con la satisfacción de los usuarios atendidos”.

La finalidad del estudio es conocer la influencia de la calidad de atención en el nivel de satisfacción de usuarios atendidos por el profesional de enfermería, y a partir de los resultados que se presentan en el informe se establecerán estrategias de mejora para fortalecer la calidad de atención, e inmerso a ello poder evidenciar el rol del profesional de enfermería en la atención a los centros de salud, sobre todo en establecimientos de categoría I – 3 como el centro de salud San Rafael.

La presente investigación se compone del primer capítulo que describe los aspectos básicos del problema de investigación, seguido del capítulo segundo donde se presentan el sistema de hipótesis y la operacionalización de las variables en estudio.

Después se presenta el marco teórico como capítulo tres; y luego en el capítulo cuatro se describe el marco metodológico utilizado para el desarrollo de la investigación. Todo ello permite presentar los resultados obtenidos de acuerdo a la base de datos, acompañado de la discusión de resultados.

Luego presentamos las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I

ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

La calidad de atención es definida por la Organización Mundial de la Salud (5) como el grado en que los usuarios que reciben una atención reciben un resultado de salud deseado. Así mismo, se basa en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal.

La satisfacción del usuario se refiere al agrado del usuario, de acuerdo a sus necesidades, por el servicio recibido por parte del profesional de la salud y por las condiciones en las cuales brinda el servicio (6).

La calidad de atención y satisfacción del usuario son variables de interés no solo por parte del usuario externo que recibe la atención en un establecimiento de salud; sino, son indicadores de calidad de gestión para las organizaciones. Es por ello que, pese a los esfuerzos realizados en pro de la mejora de la calidad de la atención, son múltiples las quejas de insatisfacción (7). Por lo mismo, la competencia profesional del área de la salud, es necesario fortalecer las capacidades de cuidado humanizado con enfoque intercultural.

El profesional de enfermería desde sus inicios esta vinculado al arte de cuidar (8), porque la profesión propia tiene como función la atención integral de las personas; identificando los problemas de salud y potenciales reales de la persona, familia y comunidad. Sin embargo, la calidad de vida del trabajo del profesional de enfermería en los centros de salud es altamente insatisfactoria, uno de las causas con mayor grado de insatisfacción es la limitada asignación de días libres (9).

Estudios como, en Guayaquil (10) demuestran la eficiente calidad de atención de enfermería que, el 94.6% está de acuerdo con un elevado nivel de

satisfacción en los servicios recibidos, observándose una percepción positiva por parte de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería recibida.

Así mismo, en Trujillo (11) un estudio demostró que el 56.4% de pacientes refieren una calidad regular, y el 75.4% está con la atención recibida. También en Callao sólo estuvo satisfecho el 53.3% de pacientes y la calidad de los cuidados de enfermería del paciente postoperado mediato, fue buena 58.3%, regular 23.3% y mala 18.3% (12).

En Tingo María (13), también anteceden estudios sobre las variables en estudio; de los cuales, sus resultados han demostrado la existencia de la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia en el Hospital I Tingo María; encontrándose una correlación positiva ($r=.341$) ($p=.023$).

En Huánuco (14), un estudio dio a conocer que el 63.9% de usuarios percibieron una buena atención por parte de la enfermera y 73.6% estuvieron satisfechos con la atención brindada. Concluyendo además que, “la calidad de atención que brinda la enfermera se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del Programa de prevención y control de Tuberculosis del Centro de Salud Potracancha”.

Dentro de las causas de insatisfacción en los pacientes predomina la dimensión fiabilidad que está relacionado con las prestaciones de salud, esto se debe a que muchas veces la burocracia se impone ante la celeridad de recibir una atención por parte del profesional de la salud (15). También, dentro de las mayores causas de insatisfacción tenemos a: no se cuenta con un equipamiento adecuado (86%), incomodidad por los ambientes (81%), no se les da cobertura a todos los exámenes de laboratorio (73%), también que no se les brinda el tratamiento completo a sus enfermedades (62%) (16).

Como parte de las estrategias de calidad el Ministerio de salud es una prioridad de investigación realizar estudios sobre la satisfacción del usuario externo o paciente; es por ello que la investigadora se ha planteado como

objetivo determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La satisfacción del usuario frente a la atención recibida por el profesional de enfermería es un indicador importante de la calidad de atención que brindamos, esta se ha visto cuestionada porque la mayoría de las veces se limita la atención al tratamiento que el usuario recibe, los papeles, las normas, los reglamentos, pero no se prioriza las necesidades que el usuario requiere, el buen trato, la amabilidad con la que se le debe atender, ya que no conocemos el estado emocional exacto que tiene en ese momento, los problemas, las aflicciones, las frustraciones, el temor, etc. que el usuario trae consigo y el apoyo que requiere del profesional de enfermería ya que cada ser humano es único y complejo. Por otro lado, la demanda de usuarios imposibilita muchas veces brindar una buena atención debido a la menor cantidad de profesionales de la salud por tal motivo se reduce la interacción enfermera - paciente.

Los resultados obtenidos son datos científicos que evidencian de las debilidades que se presentaron respecto a la calidad de atención y de acuerdo a ello, tomará de decisiones de los niveles intermedio hasta el macro. Para a partir de ello, establecer estrategias que fortalezcan el desempeño del profesional de enfermería y no sólo en la atención física del paciente, sino también el aspecto emocional, espiritual y afectivo.

1.3. Viabilidad de la investigación

El estudio es viable, de acuerdo con lo siguiente:

- a) Temporal: La investigación se ejecutó de julio a setiembre de 2022, posterior a la aprobación por los miembros del jurado.

- b) Teórico: El estudio cuenta con el marco teórico suficiente para su desarrollo mediante el acceso a información a gestores bibliográficos.
- c) Humano: La población es finita, conocida y accesible.
- d) Financiera: La investigadora cubrió con los recursos económicos, siendo autofinanciada.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo influye la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco - 2022?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la dimensión humana del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael?
- ¿Cómo influye la dimensión técnica del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael?
- ¿Cómo influye la dimensión entorno del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

1.5.2. Objetivos específicos

- Valorar la influencia de la dimensión humana del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- Evaluar la influencia de la dimensión técnica del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- Medir la influencia de la dimensión entorno del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

Hi. La calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ho. La calidad de atención del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

2.1.2. Hipótesis específicas

Hi₁. La dimensión humana del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ho₁: La dimensión humana del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Hi₂: La dimensión técnica del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ho₂: La dimensión técnica del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Hi₃: La dimensión entorno del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

Ho₃: La dimensión entorno del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.

2.2. Operacionalización de variables

Variables		Dimensión	Indicadores		Valor Final	Escala
Independiente	Calidad de Atención	Humana	Saluda.	Tono de voz.	Puntaje: • Bueno 81 a 120. • Regular: 41 a 80. • Deficiente: 1 a 40. Puntaje por dimensión: • Bueno 1 a 13. • Regular: 14 a 27. • Deficiente: 28 a 40.	Ordinal politémica
			Se presenta.	Lo llama por su nombre.		
			Atención personalizada.	Buen trato.		
			Orientación.	Importancia.		
		Técnica	Explica.	Medición.		
			Control antropométrico.	Habilidad		
			Orientación.	Conocimiento.		
		Entorno	Comodidad.	Solución de problemas.		
			Priorización.	Observación.		
			Apoyo.	Privacidad.		
			Atención.	Materiales y equipos.		
		Dependiente	Nivel De Satisfacción	Primero		
Información.	Escucha activa.					
Calidad de cuidado.	Se siente importante.					
Interés.	Ayuda.					
Solución de problemas.	Confianza.					
Explicación.	Capacitación.					
Segundo	Control.			Materiales y equipos.		
Tercero	Comunicación.					

2.3. Definición operacional de las variables

- **Calidad de atención:** Dicha variable será medida en las tres dimensiones planteadas humana, técnica y de entorno.
- **Componente humano:** Se evaluará la actitud y comportamiento del personal de salud respecto a la atención del paciente, y las relaciones con sus colegas de trabajo y jefe inmediato.
- **Componente técnico:** Se medirá a las habilidades, conocimiento y destrezas que se brinda y la capacitación de los profesionales.

- **Componente del entorno:** Se evaluará la capacidad de respuesta para atender al usuario.
- **Nivel de satisfacción:** La satisfacción del cliente se puede entender como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas".
- **Satisfacción completa:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas en su totalidad.
- **Satisfacción intermedia:** Cuando las expectativas del usuario son cubiertas parcialmente.
- **Insatisfacción:** Cuando las expectativas del usuario no son cubiertas.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. Antecedentes Internacionales

En Murcia – España, 2019, Cayuela y et al. En su artículo “Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia”, fue un estudio observacional, descriptivo y transversal. Su objetivo fue la calidad de la atención y la satisfacción con los servicios de atención primaria de salud prestados por los Servicios de Salud de Murcia II Cartagena, según la percepción de las personas sordas de Cartagena y la región. Los resultados evidencian que el 66,7% de los usuarios calificaron como “Buena” la calidad de atención recibida, mientras que un 29,1% lo calificó como regular (17).

En Ecuador, 2020, Menéndez en su publicación “Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Publica del Ecuador”, tuvo como finalidad determinar la calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados; en sus resultados resalta el 54,29% para ítem confianza, 22,85% para empatía y 17,15% interés. También el 40% para el recurso material, 38,57% en tecnología y 22,86% en espacio físico (18).

En Guayaquil – Ecuador, 2021, Macías y Sampin en su investigación “Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado”, fue un estudio descriptivo, su finalidad fue determinar la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. De sus principales resultados el 38,0% estuvo poco satisfecha por la atención que recibió por parte del profesional de enfermería, el 26,0% que se mantuvo neutral, solo el 21,0% estuvo muy satisfecho. Llegando a la

conclusión, que los cuidados de enfermería son pocos satisfactorios para el paciente (19).

3.1.2. Antecedentes Nacionales

En Lambayeque, 2019, Paredes en su estudio “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario Externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana”; se obtuvo los resultados en las dimensiones de capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, y confianza, tienen una correlación significativa con la satisfacción del usuario externo. Concluyendo que, existe relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario (20).

En Lima, 2019, García en su investigación “Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019”, el 80,0% de los padres que recibieron atención en el consultorio de CRED está satisfecho. Concluyendo que gran parte de los padres están satisfechos en cuanto a la atención brindada por enfermeras en el consultorio CRED (21).

En Ayacucho, 2021, Rojas en su investigación “Satisfacción y calidad de atención en enfermería en pacientes post covid del centro de salud Pauza, Ayacucho 2021”; como resultado se obtuvo que el 26,0% manifiesta una satisfacción alto, el 40,0% nivel medio y un 34,0% nivel bajo respecto a la atención en enfermería; así mismo, el nivel de calidad de atención en enfermería en los pacientes en un 30,0% es un nivel alto, el 38,0% un nivel medio y un 32,0% en un nivel bajo. Concluyendo que se evidencia una relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería (22).

En Lima, 2021, Tello en su tesis “Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021”; refiere el 46.1% tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% con un nivel de satisfacción alto. En la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% presenta un nivel de satisfacción alto; en la

dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% presenta un nivel de satisfacción alto (23).

3.1.3. Antecedentes Locales

En Huánuco, 2019, Gonzales y Rios, en sus tesis “Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018”, el estudio de la investigación correspondió al descriptivo, prospectivo, transversal; donde sus resultados demostraron que, la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería a pacientes es alta entonces (75,0%), los familiares presentan adecuada satisfacción (80,0%) (24).

En Huánuco, Peralta en su investigación “Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari - Huánuco, 2019”, concluye que entre satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería existe relación significativa (p valor 0,01) ($r=0.871$) (25).

En Acomayo, 2021, Cana, en su investigación “Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021”; se evidenció la influencia de la calidad atención en la satisfacción de las madres; es decir que existe una correlación positiva alta, afirmando significativamente que, a mayor calidad de atención, más alta es la satisfacción del cliente externo (26).

3.2. Bases teóricas

Teorías de la calidad de atención

La Enfermería es consciente de su responsabilidad por la calidad del cuidado en la atención a la salud de los usuarios y de la contribución de su trabajo para la evaluación del cuidado y la satisfacción con el mismo. La

calidad de los servicios de atención se demuestra brindando una atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficaz de acuerdo con los estándares del ejercicio profesional competente y responsable, previa identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios (27).

El campo de trabajo de la enfermería profesional se manifiesta en los servicios de atención que se brindan en las instituciones médicas públicas y privadas, ya que brindan recursos humanos valiosos para brindar a los usuarios una atención que se expresa en la calidad del servicio como respuesta inmediata a sus necesidades (28).

Los componentes o dimensiones de la calidad del cuidado profesional son:

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

El cuidado de enfermería en este sentido significa la eficacia profesional óptima de todos los procedimientos y métodos de enfermería, demostrando competencia en brindar cuidados oportunos y continuos, previniendo situaciones de riesgo (29).

La provisión de servicios de atención de salud se evalúa mediante una colección de factores del proceso de atención de salud, que puede evaluarse, como la idoneidad del apoyo y las capacidades de la familia profesional; estructura y servicios físicos; Y la implementación de procedimientos con características básicas de efectivo se refiere a los mejores resultados; Efectivo (usar recursos exactos para obtener los resultados esperados); Efectivo en la aplicación exacta de reglas que proporcionan servicios médicos, continuidad o servicios, seguridad, integridad continua, acceso y seguridad.

- **Dimensión Funcional o Interactiva del Entorno:** Se refiere al contexto de los servicios de salud, es decir, el nivel básico de comodidad y confort, privacidad, ambiente y factores de confianza que los usuarios sienten acerca de los servicios prestados por las instalaciones médicas; es decir, consta de un conjunto de elementos que hacen que los usuarios se sientan cómodos o satisfechos, proporcionados por el entorno. Esto significa comodidad básica, ambiente, orden, ventilación, iluminación, privacidad, servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza ambiental).

El cuidado en esta dimensión significa promover un ambiente cómodo y acogedor y respetar la privacidad en la realización de las intervenciones. Los servicios de atención médica tienden a medir la calidad del usuario porque los conocimientos adquiridos se utilizan para mejorar la atención, reducir costos, motivar a los empleados y diferenciarse de la competencia (29).

- **Dimensión Humana/Interpersonal:** referido al aspecto humanitario de la atención como aspecto fundamental o razón de ser de los servicios de salud. interpersonal, el nivel de interacción y comunicación exhibido entre el usuario o paciente y el profesional de la salud.

Sus características son: relación interpersonal entre el prestador y el usuario, respeto a los derechos humanos, información completa veraz y oportuna comprensible para el usuario, confianza, amabilidad, empatía, actitud cálida y cordial en el cuidado, interés por la persona, su percepción y sus necesidades, la claridad del lenguaje y la fiabilidad de la información proporcionada, todo lo cual afecta la satisfacción del paciente.

Dentro de la calidad de atención, es la relación entre cuidador y paciente que refleja el interés por ayudar al paciente y verlo como un ser biopsicosocial que suple sus necesidades, lo que se traduce en la capacidad de establecer relaciones (29).

Teoría nivel de satisfacción

Satisfacción del paciente es “una sensación subjetiva que experimenta este al colmar sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio” (30).

La satisfacción depende de muchos factores, incluida la experiencia pasada, las expectativas y la información obtenida de otros usuarios y del propio hospital. Estos factores determinan que la satisfacción varíe de persona a persona, e incluso de la misma persona en distintas situaciones.

Para tener éxito en la satisfacción del paciente es importante establecer una buena comunicación, trato humano y calidad en la atención, que depende de muchos factores como el comportamiento del paciente en la atención. Medir la satisfacción del paciente es un elemento importante para evaluar la calidez y la calidad del desempeño de una enfermera (30).

Para los niveles de Satisfacción Los pacientes experimentan uno de estos tres niveles de satisfacción después de recibir atención

- Satisfacción Completa: Cuando el paciente recibe atención con calidad humana, calidad técnica de los servicios disponibles e información adecuada que asegure su completa satisfacción.
- Satisfacción intermedia: Si el paciente recibe una atención parcial con calidad humana, calidad técnica, servicios moderadamente disponibles y la mayoría de la información brinda satisfacción moderada.
- Insatisfacción: Los pacientes están insatisfechos cuando carecen de disponibilidad e información personal, técnica y de servicios.

La enfermería debe proporcionar un marco competitivo de aseguramiento de la calidad para garantizar que se satisfagan las necesidades de los pacientes mientras que las enfermeras que trabajan en las salas de anestesia se sientan satisfechas con su trabajo (30).

3.3. Bases conceptuales

Calidad de la atención de enfermería

Según la OMS, "la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (31).

La calidad de servicio se define, según el DRAE, como "Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor". Montgomery la define como "el grado en que los productos cumplen con las exigencias de la gente que los utiliza" (32).

La calidad de la atención significa un enfoque en el cuidado de las personas que experimentan la salud en constante interacción con su entorno. H. La práctica del cuidado va más allá de la realización de varias tareas rutinarias y requiere más bien conocimientos científicos. Usar planes de enfermería para tomar decisiones y emprender acciones meditadas y reflexivas que satisfagan las necesidades del paciente (33).

La comunicación de calidad en enfermería corresponde a la capacidad del enfermero de cuidar con calidez y humanidad, de inspirar seguridad y empatía al paciente, de estar cerca de él, de apoyarlo y guiarlo en el automanejo de su enfermedad, de compartir sus experiencias, opiniones y los sentimientos le hacen sentir que todo lo que siente y expresa importa (33).

Para Donabedian (34), el concepto de calidad de la atención es una propiedad de la atención de salud, pero al mismo tiempo también un juicio contra esta atención. Este juicio se puede dividir en dos partes: una relacionada con el soporte técnico científico y otra con el manejo de las relaciones interpersonales; También nos dice que la calidad del soporte científico y

técnico radica en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que traiga el máximo beneficio y el mínimo riesgo para la salud del usuario.

La calidad en los procesos interpersonales es más difícil de resumir, pero debe abarcar valores y normas socialmente definidos que rigen las interacciones individuales en general y en situaciones específicas.

Estos estándares se ven reforzados, por un lado, por los requisitos éticos de los profesionales de la salud y, por otro, por las expectativas de los usuarios. La calidad es la capacidad de un servicio o proceso para satisfacer las necesidades del usuario. Entendiendo la calidad total como un proceso de hacer bien las cosas y mejorar continuamente (34).

Satisfacción de los pacientes

Según el Diccionario de la Real Académica (35) la satisfacción es la “acción y efecto de satisfacer o satisfacerse”, “Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente una queja, sentimiento o razón contraria”.

La satisfacción del paciente es el sentimiento subjetivo que experimentan los pacientes al satisfacer sus necesidades y expectativas cuando se les brindan los servicios. La satisfacción depende de muchos factores, incluida la experiencia pasada, las expectativas y la información obtenida de otros usuarios y del propio centro de salud.

Estos factores determinan que la satisfacción varíe de persona a persona, e incluso de la misma persona en distintas situaciones. La satisfacción es la experiencia racional o cognitiva del conjunto de necesidades de una persona resultante de la comparación de las expectativas y el comportamiento de un producto o servicio, lo que permite mantener en equilibrio varios procesos fisiológicos y psicológicos (34).

La satisfacción del paciente es un factor importante ya que es un aspecto de la calidad que la atención sanitaria busca promover. Desde un punto de vista psicológico, la satisfacción se asocia con la necesidad. Es decir, el estado de

falta de carencia o carencia de algo que tiende a corregirse. Una necesidad es una expresión de lo que un organismo necesita absolutamente para su mantenimiento y desarrollo.

La satisfacción del usuario ocurre cuando un servicio satisface las necesidades del paciente y supera las expectativas del paciente, lo que conduce al fortalecimiento de los hábitos relacionados con la salud existentes y pone en primer plano otros. Las calificaciones de satisfacción del usuario se pueden expresar como satisfacción o insatisfacción como consecuencias biológicas, emocionales, sociales y espirituales, todas las cuales son evaluaciones que representan una satisfacción completa (36).

Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente

Hay muchos beneficios que las empresas y organizaciones obtienen al lograr la satisfacción del cliente, pero estos se pueden resumir en tres beneficios clave que subrayan la importancia de lograr la satisfacción del cliente (36):

- ❖ Primer Beneficio: los clientes satisfechos generalmente regresan para recibir tratamiento en esta instalación. Por lo tanto, una empresa u organización toma su lealtad como una ventaja.
- ❖ Segundo Beneficio: Los clientes satisfechos comparten su experiencia positiva con el servicio, por lo que la empresa recibe como ganancia el envío gratuito, que los clientes satisfechos trasladan a sus familiares, amigos y conocidos.
- ❖ Tercer Beneficio: Los clientes satisfechos se diferencian de la competencia. Esto le permite a la empresa ganar una cierta posición (participación) en el mercado a su favor.

Niveles de la satisfacción del paciente

1. Insatisfecho o bajo: Ocurre cuando el desempeño percibido del servicio no cumple con las expectativas del paciente.

2. Medio Satisfecho o Medio: Ocurre cuando el desempeño percibido del servicio cumple con las expectativas del paciente.
3. Muy satisfecho: Ocurre cuando el desempeño percibido excede las expectativas del paciente

Para saber cómo los usuarios definen la calidad del servicio, es importante comprender el factor de satisfacción. Estos elementos son:

- Disponibilidad: la medida en que los servicios médicos están disponibles para los clientes siempre que los necesiten.
- Accesibilidad: El grado en que los clientes esperan recibir atención según sea necesario.
- Cortesía: Grado en que el proveedor muestra cortesía al cliente.
Agilidad: qué tan rápido un proveedor puede cumplir con las solicitudes.
- Confianza: la medida en que un proveedor de atención médica demuestra su capacidad para brindar los servicios prometidos.
- Competencia: el grado en que un proveedor de atención médica demuestra que posee las habilidades y los conocimientos necesarios.
- Comunicación: Grado en que el proveedor se comunica con el cliente utilizando un lenguaje sencillo y claro (37).

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito**

El Centro de Salud I-3 San Rafael es un establecimiento de salud ubicado en el distrito de San Rafael, por el momento cuenta con una instalación de contingencia por motivos de la construcción de una nueva infraestructura más moderno y mejor equipado, cuenta con personal asistencial y administrativo acorde a su nivel de capacidad resolutive.

- **Ubicación:** Jr. Progreso S/N - San Rafael.
- **Localización geográfica:** Distrito de San Rafael, Provincia de Ambo y Departamento de Huánuco.
- **Clima:** Los veranos son cortos, tórridos, húmedos y parcialmente nublados y los inviernos son calurosos, opresivos, mojados y mayormente nublados.
- **Latitud:** 10° 20' 16"
- **Longitud:** 76° 10' 56"
- **Altitud:** 2 709 msnm
- **DISA:** Huánuco
- **Red:** Ambo (Red Funcional)
- **Microred:** San Rafael
- **Unidad Ejecutora:** Red De Salud Huánuco

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

Según el tiempo de estudio: Prospectivo, dicha investigación pertenece al tiempo presente por lo cual se recolectaron los datos a partir de una fuente primaria (38).

Según la participación del investigador: Observacional. - Los datos que se recogieron tal como sucedieron los fenómenos.

Según la cantidad de medición de variables: Transversal. - El cuestionario se aplicó a los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael en un solo momento y las variables (calidad de atención y nivel de satisfacción) y se midieron solo una vez.

Según el tipo de variable a estudiar: Analítico. En esta investigación son dos variables (calidad de atención y nivel de satisfacción), con la finalidad de establecer la causalidad entre ellas (38).

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

La población es de tipo accesible y conocida, estuvo conformada por los usuarios que fueron atendidos por enfermeras en los distintos servicios de este establecimiento, teniendo los antecedentes de registro diario de atención se pudo estimar 750 usuarios.

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Muestra

La muestra fue determinada mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$N = 750$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 750}{(0.05)^2(750 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0.5 * 0.5 * 750}{0.0025 * 750 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{720.3}{1.875 + 0.9604}$$

$$n = \frac{720.3}{2.8354}$$

$$n = 254.03$$

$$n = 254$$

La muestra estuvo conformada por 254 usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Tipo de muestreo

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

a) **Criterios de inclusión.** - Se incluyeron en el estudio a los usuarios que cumplieron con las siguientes características:

- ❖ Usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- ❖ Edad entre 18 hasta 75 años.
- ❖ Usuario lúcido, orientado en tiempo, espacio y persona al momento de la entrevista.
- ❖ Usuario que aceptó participar voluntariamente del estudio mediante la firma del consentimiento informado.

- ❖ Usuario atendido por lo menos 1 vez en el Centro de Salud I-3 San Rafael desde la pandemia.

b) Criterios de exclusión. - No se incluyeron en el estudio a los pacientes que tuvieron las siguientes características:

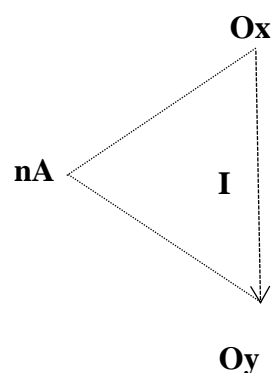
- ❖ Usuarios que no fueron atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- ❖ Usuarios que estuvieron imposibilitados física o psicológicamente para responder las preguntas planteadas en los instrumentos de investigación.
- ❖ Usuarios que no aceptaron participar del estudio de investigación (rechazaron el consentimiento informado).
- ❖ Usuarios que no concluyan con el llenado de las respuestas de los instrumentos de investigación en un 100%.

4.4. Diseño de investigación

El estudio fue de tipo explicativo, ex post facto que significa después de sucedidos los hechos debido a que se selecciona a los sujetos después de que haya ocurrido la VI.

Cuyo esquema es el siguiente:

Leyenda:



- **nA:** Muestra
- **Ox:** Variable independiente (calidad de atención)
- **Oy:** Variable dependiente (nivel de satisfacción)
- **I:** influencia

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

La técnica utilizada en este estudio es una encuesta estructurada que consiste en una serie de preguntas que van desde aspectos generales hasta aspectos específicos. Además, porque sigue el orden correcto, está estructurado jerárquicamente y se aplica a todos por igual.

4.5.2. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el Cuestionario basado en el tema de investigación respectivo.

El primer cuestionario trata de la calidad de atención del profesional de enfermería del Centro de Salud I-3 San Rafael en la cual tenemos 24 ítems de preguntas (8 ítems de calidad humana, 8 ítems de calidad técnica y 8 ítems de calidad de entorno) que los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael deben de marcar una alternativa como máximo. En este cuestionario se utilizó la escala de Likert para hacer las diversas mediciones. El tiempo máximo para responder dichas preguntas es de un aproximado de 20-25 minutos. El puntaje máximo es de 120 puntos y el mínimo es de 40 puntos. Por lo que la escala de medición es la siguiente:

- ❖ Bueno: 81 a 120 puntos.
- ❖ Regular: 41 a 80 puntos.
- ❖ Deficiente: 1 a 40 puntos.

El segundo cuestionario se basa sobre el nivel de satisfacción en la cual tenemos 20 ítems de preguntas que los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. En este cuestionario se utilizó la escala de Likert para hacer las diversas mediciones. El tiempo máximo para responder dichas preguntas es de un aproximado de 20-25 minutos. El puntaje máximo es de 100 puntos y el mínimo es de 33 puntos. Por lo que la escala de medición es la siguiente:

- ❖ Satisfecho: 67 a 100 puntos.
- ❖ Medianamente satisfecho: 34 a 66 puntos.
- ❖ Insatisfecho: 1 a 33 puntos.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

Hernández (38), establece que la validez “refleja el grado de aproximación que tiene un instrumento en la medición de una variable”, por lo que los instrumentos fueron validados por cinco expertos (Anexo 05) sobre el tema y la dirección de la investigación, determinando la consistencia interna de los instrumentos.

Con el resultado cuantitativo de cada experto se evaluó en valor de V de Aiken teniendo en cuenta la evidencia relacionada con el contenido.

$$X = t + e$$

- X= representa los valores observados
- t= los valores verdaderos
- e= el grado de error en la medición.

Dicha valoración fue transcrita a una base de datos en Excel que permitió determinar el valor de V de Aiken, obteniendo el resultado de 0,87

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Se utilizó una prueba estadística alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento. Las puntuaciones obtenidas fueron de 0,90 para el cuestionario de Calidad de atención de enfermería y de 0,85 para el cuestionario de satisfacción a la calidad de atención. Ambos resultados son aceptables evidenciando la fiabilidad de los instrumentos aplicados a la muestra.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

El procesamiento estadístico fue mediante la creación de una base de datos con la información recolectada de los instrumentos de investigación,

considerando para ello a instrumentos de la estadística descriptiva e inferencial; el proceso es lo siguiente:

1. **Seriación:** De acuerdo a la aplicación de los instrumentos se procedió a ordenar en un solo sistema de seriación para facilitar la identificación.
2. **Vaciado de datos:** Cada dato recolectado de las respuestas fue vaciado en la base o malla de datos en el SPSS versión 25, teniendo en cuenta las respuestas que fueron codificadas en números.
3. **Tabulación:** Haciendo uso del paquete estadístico SPSS 25 se generaron las tablas y gráficos correspondientes a las variables de estudio de la investigación. Tanto para el análisis descriptivo e inferencial.
4. **Análisis e interpretación de información:** Una vez obtenidos los cuadros estadísticos se procedió a analizar la hipótesis para tener una visión integral de lo que se pretenderá lograr con este estudio.

Se realizó la prueba de normalidad y se determinó una prueba estadística no paramétrica el cual es Chi cuadrado, teniendo en cuenta el nivel de significancia de 95,0% y el margen de error 5,0% con un p valor estimado menor a 0,05.

4.7. Aspectos éticos

La investigadora ha cumplido con ética en la investigación durante el desarrollo de estudio, respetando la confidencialidad de la información recolectada de la muestra siendo ésta utilizada con el único fin de investigación.

Así mismo, de acuerdo con el Informe de Belmont (39) se ha cumplido con los siguientes principios bioéticos:

- a. **Autonomía:** Cada usuario del Centro de Salud San Rafael ha tomado la decisión de participar en la investigación voluntariamente.

- b.** Justicia: La investigadora ha explicado los riesgos y beneficios contemplados en el consentimiento informado enfatizando que la participación del usuario no conlleva ningún riesgo de ningún tipo.

- c.** Beneficencia: El presente estudio se ha realizado con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Condición del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Condición del encuestado	fi	%
Usuario	150	59,1
Acompañante	104	40,9
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

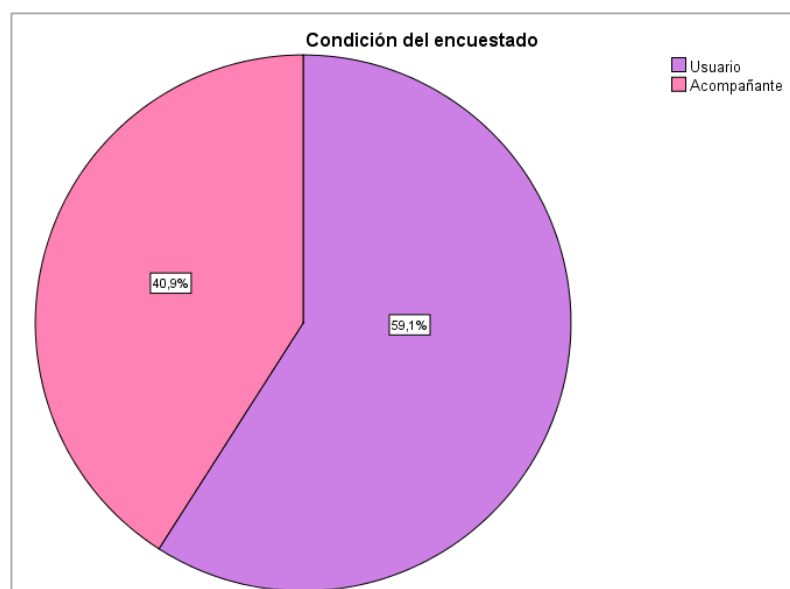


Figura 1. Diagrama circular de Condición del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

De los 254 participantes en el estudio, el 59,1% tuvo la condición de usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael; mientras que, el 40,9% tuvo la condición de acompañante, generalmente era representado por un familiar y/o amigo del usuario.

Tabla 2. Sexo del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Sexo	fi	%
Femenino	153	60,2
Masculino	101	39,8
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

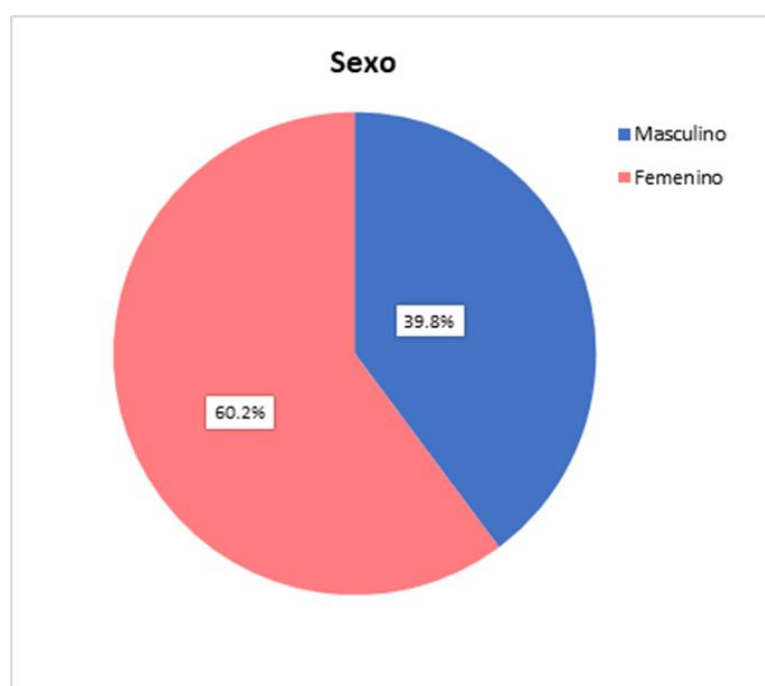


Figura 2. Diagrama circular de Sexo del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

De los usuarios que participaron el 60,2% fueron de sexo femenino y el 39,8% fueron de sexo masculino, en esta oportunidad se ha tenido el predominio de género femenino en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Tabla 3. Grado de instrucción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Grado de instrucción	fi	%
Analfabeto	33	13,0
Primaria	56	22,0
Secundaria	88	34,6
Superior Técnico	60	23,6
Superior Universitario	17	6,7
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra

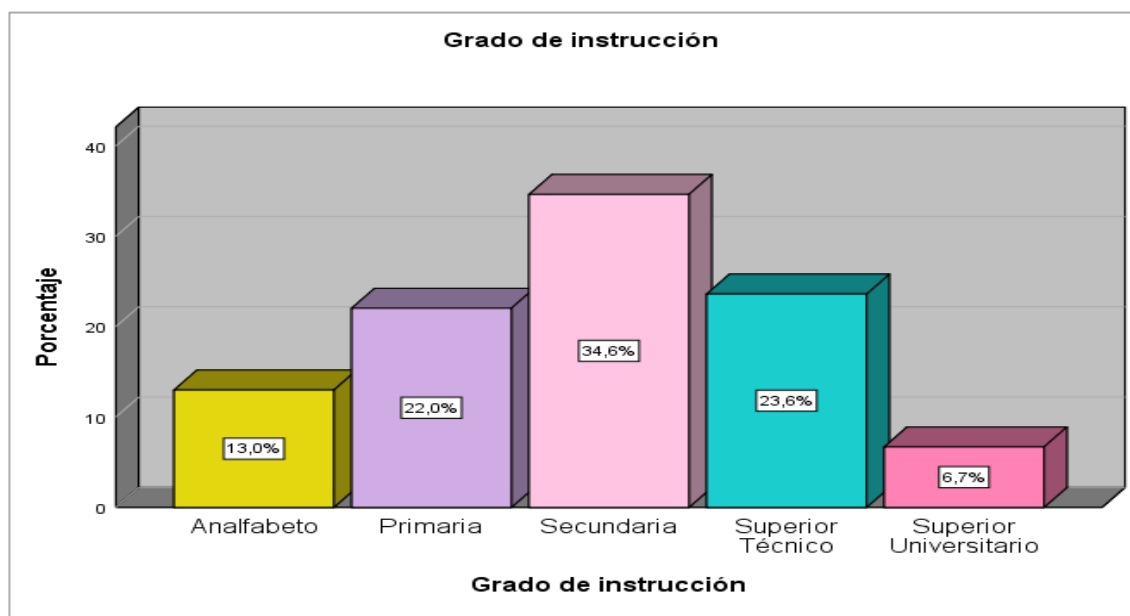


Figura 3. Diagrama de Barras del grado de instrucción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Se describe el grado de instrucción de los 254 usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael, el 34,6% tienen estudios de nivel secundario, el 23,6% de nivel superior técnico, mientras que el 22,0% han culminado el nivel primario, seguido del 6,7% de estudios de nivel superior universitario y sólo el 13,0% no tienen estudios.

Tabla 4. Tipo de seguro del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Grado de instrucción	fi	%
SIS	203	79,9
Otro	45	17,7
Ninguno	6	2,4
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra

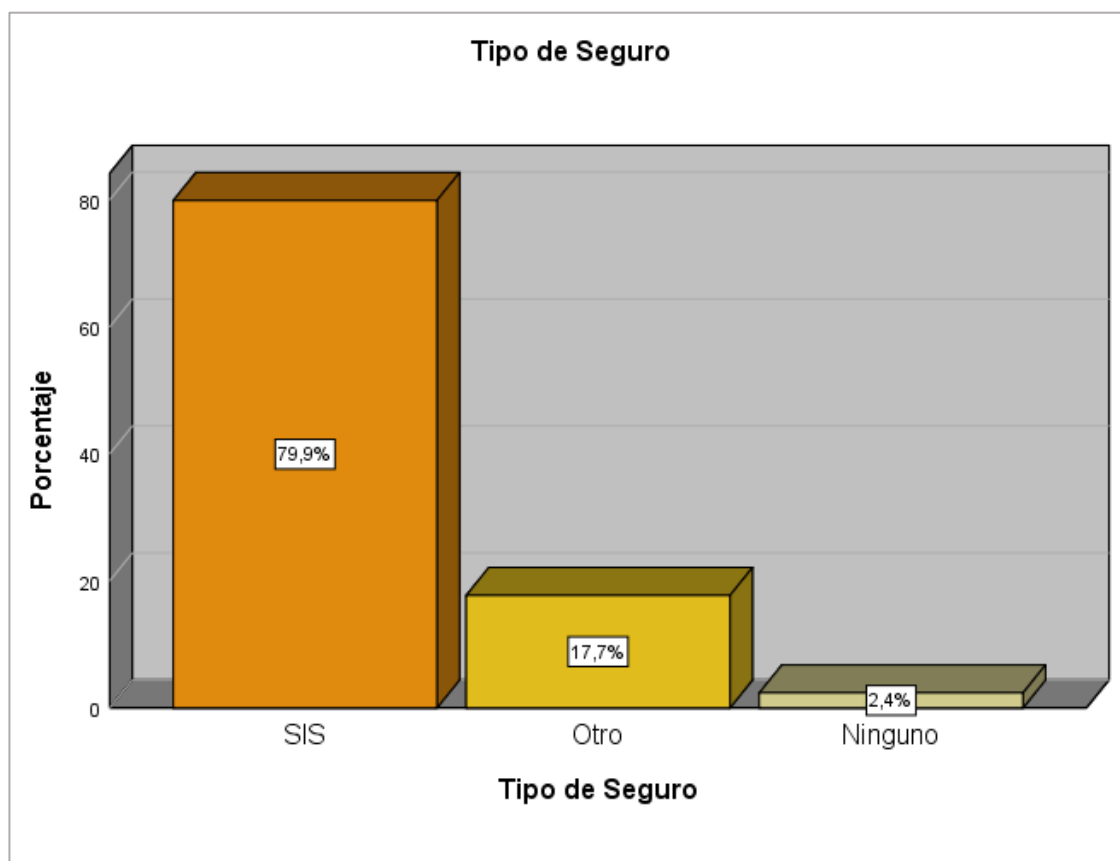


Figura 4: Diagrama de Barras del tipo de seguro del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Se describe el tipo de aseguramiento que tienen los 254 usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael; el 79,9% tienen el SIS (Seguro integral de Salud), el 17,7% tiene otro tipo de seguro, como Essalud, Saludpol, entre otros; y el 2,4% no se encuentra asegurado.

Tabla 5. Tipo de usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Tipo de Usuario	fi	%
Nuevo	59	23,2
Continuador	195	76,8
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

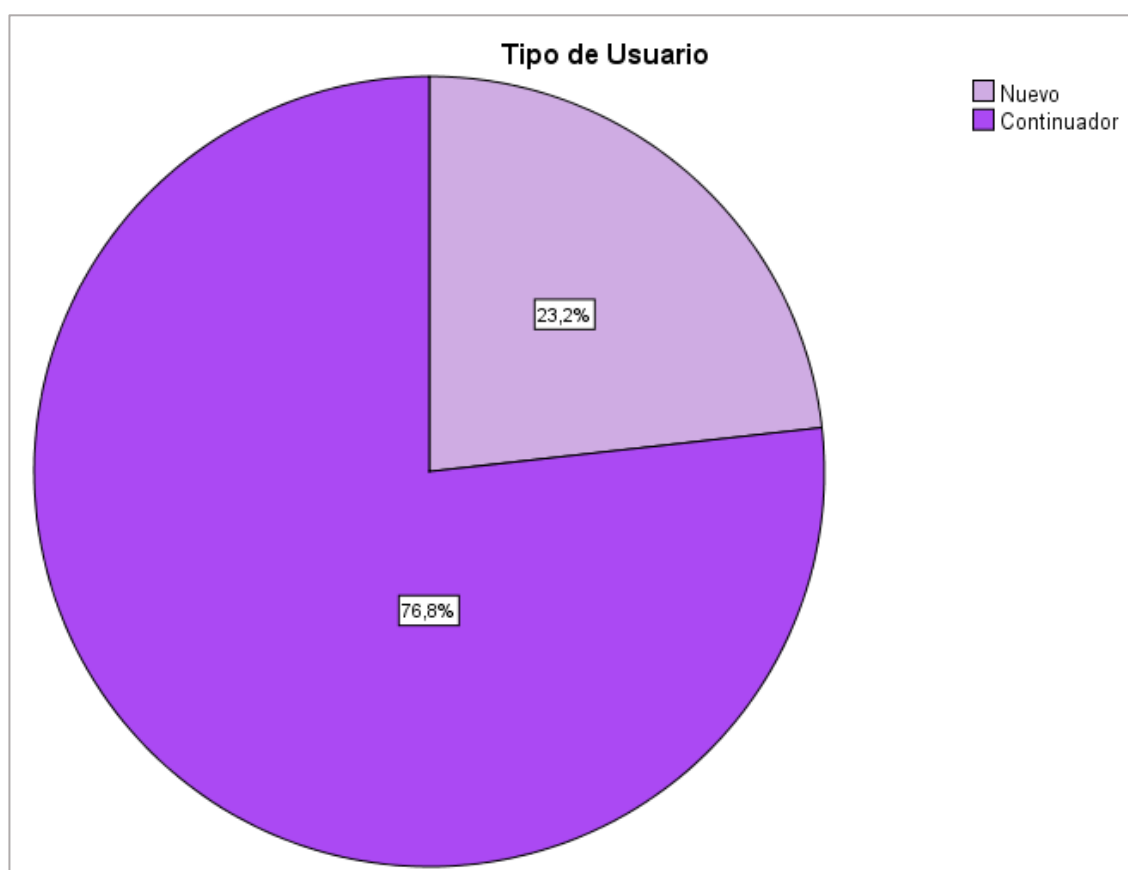


Figura 5: Diagrama Circular del tipo de usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

De los 254 usuarios que fueron atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael, el 76,8% son continuadores; es decir, que periódicamente reciben la atención en el establecimiento de salud.

Mientras que el 23,2% son usuarios nuevos, que por primera vez han acudido al Centro de Salud I-3 San Rafael.

Tabla 6. Servicio que fue atendido el usuario en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Grado de instrucción	fi	%
Emergencia	58	22,8
Consultorio	79	31,1
Área Niño	100	39,4
Otro	17	6,7
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

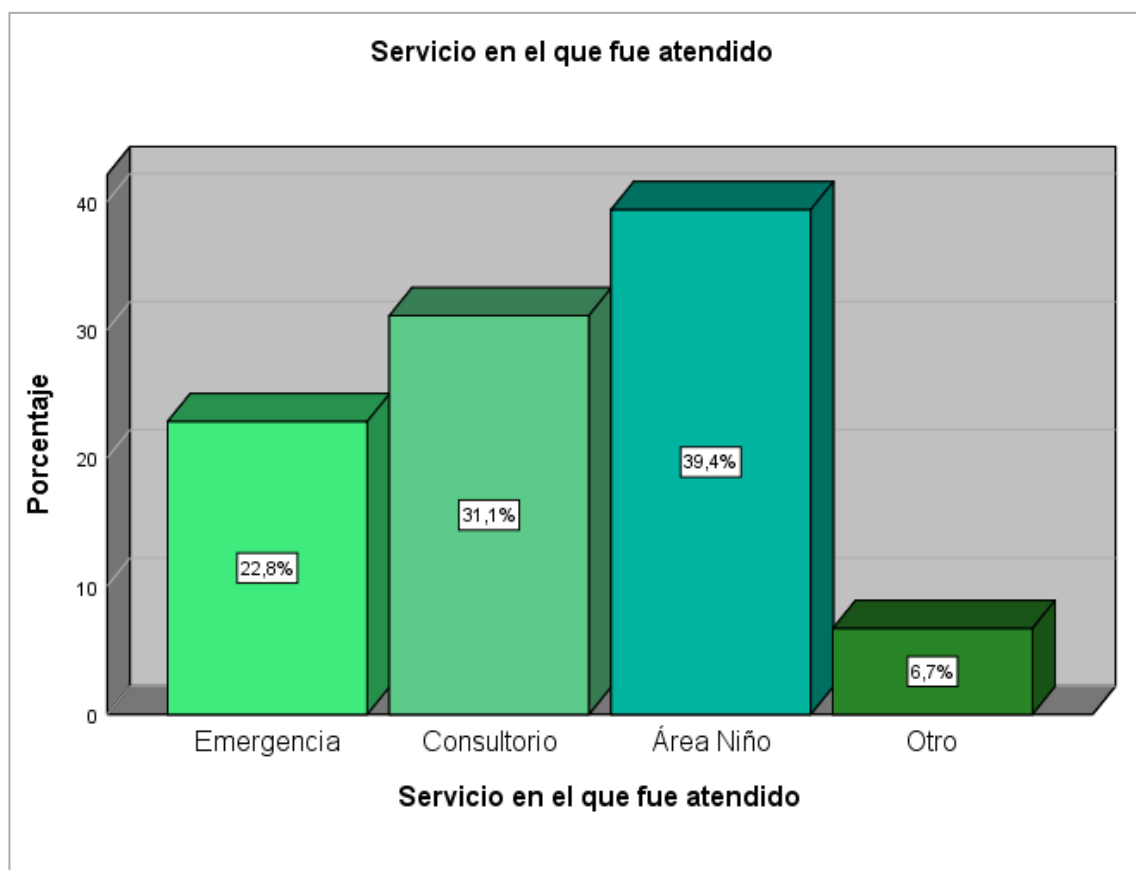


Figura 6: Diagrama Circular del tipo de usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Respecto al servicio que fueron atendidos los usuarios en el Establecimiento de salud, el 39,4% recibieron la atención de enfermería en el área niño, 31,1% fue atendido por el profesional de enfermería en consultorio (estrategias sanitarias), el 22,8% en el servicio de emergencia y el 6,7% en otra área.

Tabla 7. Nivel de calidad de atención, *por dimensión*, del profesional de enfermería percibido por el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Dimensiones	Deficiente		Regular		Bueno	
	fi	%	fi	%	fi	%
Calidad Humana	28	11,0%	93	36,6%	133	52,4%
Calidad Técnica	24	9,5%	78	30,7%	152	59,8%
Calidad Entorno	27	10,6%	69	27,2%	158	62,2%

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

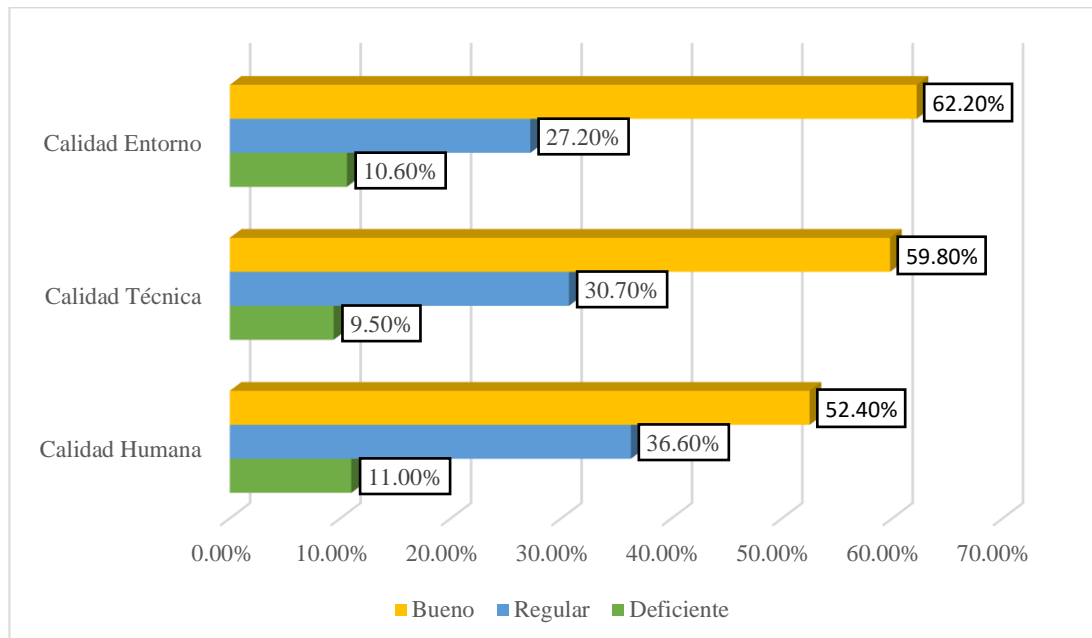


Figura 7: Diagrama de Barras del Nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario, según dimensiones.

Para estudiar la variable calidad de atención consideramos necesario hacerlo por dimensiones. En la primera dimensión *calidad humana* se ha observado que el 52,4%

de los usuarios del Centro de Salud I-3 San Rafael manifestaron un nivel alto y 36,6% un nivel regular.

En la segunda dimensión *calidad técnica* se aprecia que el 59,8% de los usuarios han referido que el profesional de enfermería tiene un nivel alto y un 30,7% un nivel regular. Así mismo, en la dimensión *calidad entorno* han manifestado que el 62,2% un nivel alto de calidad de atención y un 27,2% nivel regular.

Tabla 8. Nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Nivel de calidad de atención del profesional de enfermería	fi	%
Deficiente	31	12,2
Regular	78	30,7
Bueno	145	57,1
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

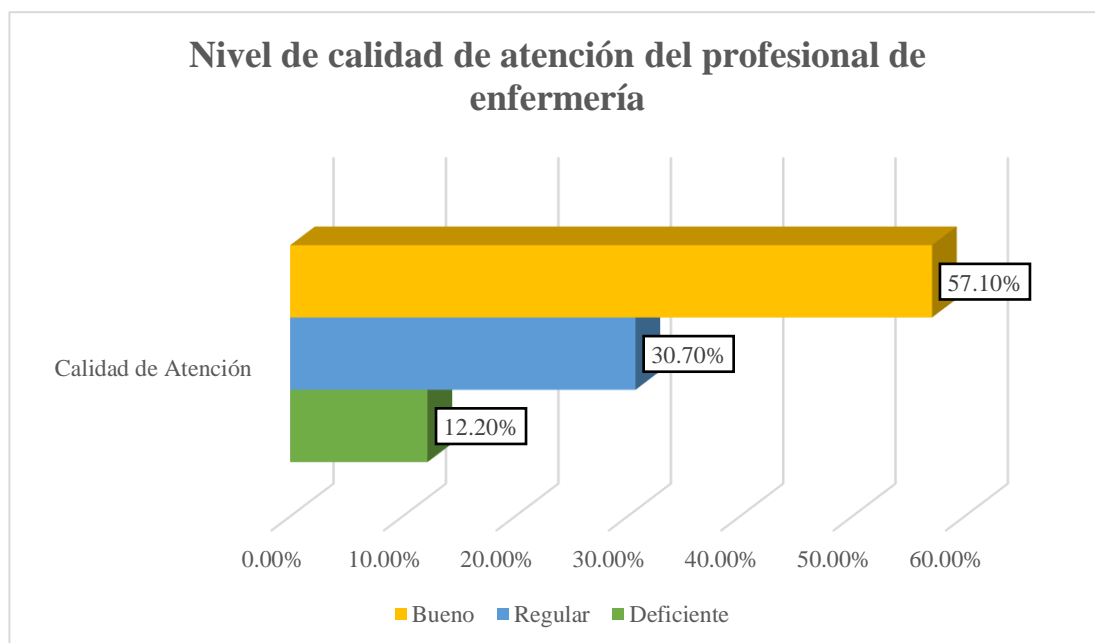


Figura 8: Diagrama de Barras del Nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario.

Se puede apreciar que, de acuerdo con el consolidado de las dimensiones humana, técnica y de entorno, el nivel de calidad de atención del profesional de enfermería

percibido por el usuario es bueno con un 57,1%, seguido del 30,7% con un nivel regular y el 12,2% con un nivel deficiente.

Tabla 9. Nivel de satisfacción, *por dimensiones*, a la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Dimensiones	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho	
	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción a la Calidad Humana	39	15,3%	71	28,0%	144	56,7%
Satisfacción a la Calidad Técnica	40	15,7%	77	30,3%	137	54,0%
Satisfacción a la Calidad Entorno	32	12,6%	128	50,4%	94	37,0%

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

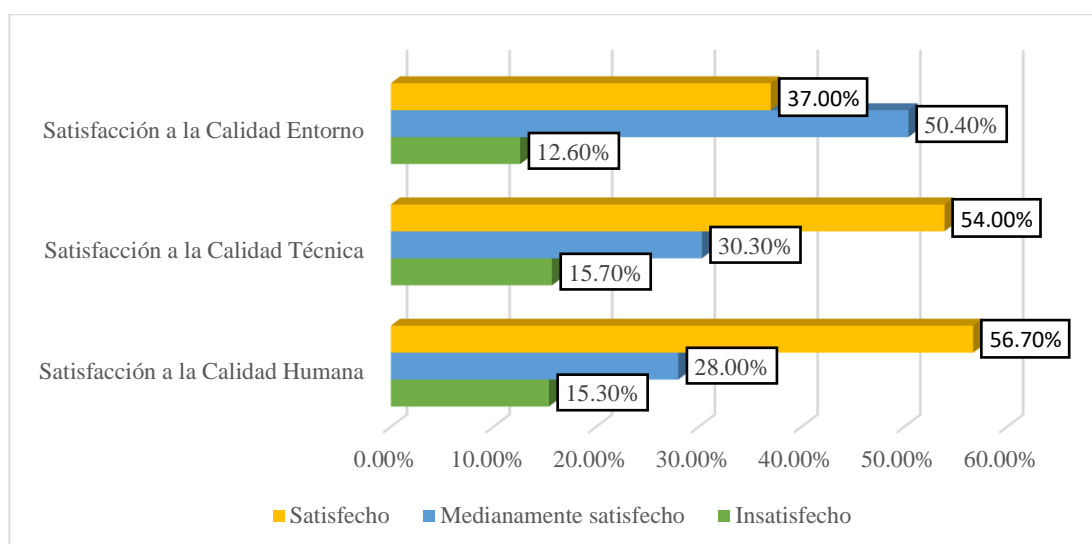


Figura 9: Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción, *por dimensiones*, a la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario.

Para evaluar la variable satisfacción a la calidad de atención se ha dimensionado en tres categorías; de ello, en la dimensión satisfacción a la calidad humana se ha observado que el 56,7% se encuentra satisfecho, seguido del 28,0% medianamente satisfecho y el 15,3% se encuentra insatisfecho.

El 54,0% se encuentra satisfecho en la dimensión satisfacción a la calidad técnica, el 30,3% esta medianamente satisfecho y el 15,7% insatisfecho. Así mismo, el 37,0% está satisfecho a la calidad de entorno y el 50,4% medianamente satisfecho y un 12,6% esta insatisfecho.

Tabla 10. Nivel de satisfacción a la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Nivel de satisfacción a la Calidad de Atención	fi	%
Insatisfecho	31	12,2
Medianamente satisfecho	74	29,1
Satisfecho	149	58,7
Total	254	100,0

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

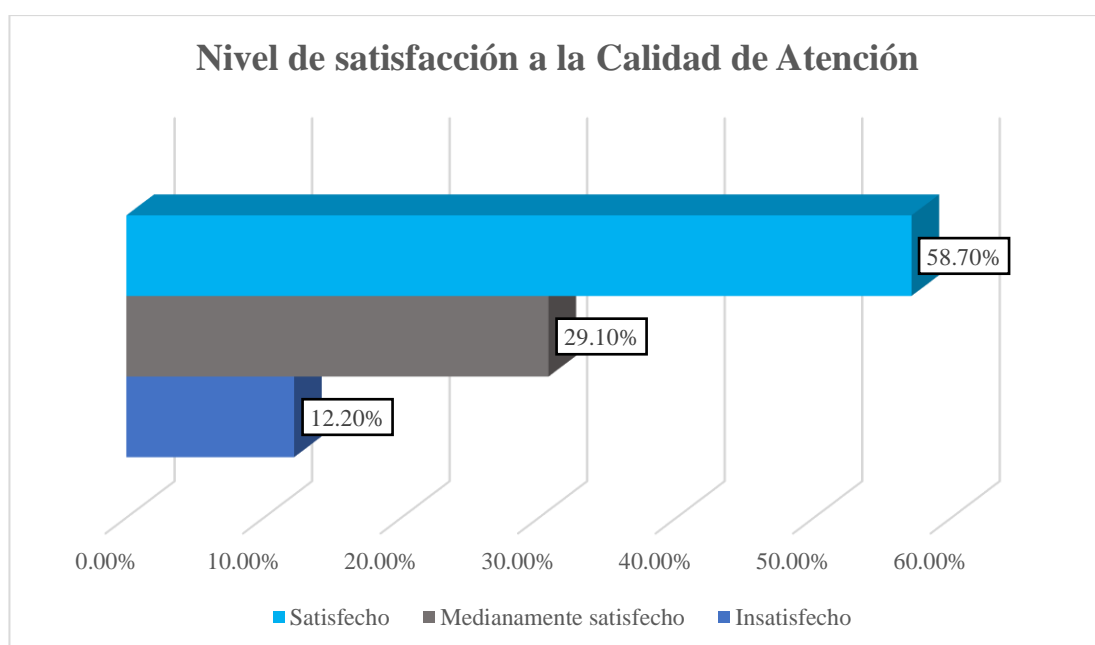


Figura 10: Diagrama de Barras del Nivel de satisfacción a la calidad de atención percibido por el usuario.

Se puede apreciar que, de acuerdo con el consolidado de las dimensiones satisfacción a la calidad humana, a la calidad técnica y a la calidad de entorno, el nivel de satisfacción a la calidad de atención del profesional de enfermería del usuario, tenemos

que el 58,7% están satisfechos, el 29,1% se encuentran medianamente satisfecho con la atención que recibieron, y el 12,2% no está satisfecho.

Tabla 11. Nivel de satisfacción a la calidad de atención del profesional de enfermería según el grado de instrucción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Grado de instrucción	Nivel de satisfacción			Total	
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho		
Analfabeto	fi	4	8	21	33
	%	1,6%	3,1%	8,3%	13,0%
Primaria	fi	5	19	32	56
	%	2,0%	7,5%	12,6%	22,1%
Secundaria	fi	12	16	60	88
	%	4,7%	6,3%	23,6%	34,6%
Superior Técnico	fi	6	22	32	60
	%	2,4%	8,7%	12,6%	23,7%
Superior Universitario	fi	4	9	4	17
	%	1,6%	3,5%	1,6%	6,7%
Total	fi	31	74	149	254
	%	12,2%	29,1%	58,7%	100,0%

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

La satisfacción del usuario es uno de los indicadores que todo establecimiento de salud debe medir periódicamente para poder establecer estrategias de mejora; es por ello, que el nivel de satisfacción según el grado de instrucción, tenemos:

El 23,6% de usuarios de nivel secundaria, seguido del 12,6% de usuarios que han cursado estudios de nivel primario y de superior técnico, el 8,3% de nivel alfabeto y el 1,6% de superior universitario están satisfechos a la calidad de atención del profesional de enfermería percibido por el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco.

También un 4,7% de nivel secundario, el 2,4% de superior técnico, 2,0% nivel primario y el 1,6% de usuarios sin estudios y de superior universitario están insatisfechos con la atención por parte del profesional de enfermería.

Tabla 12. Nivel de satisfacción a la calidad de atención del profesional de enfermería según el servicio en el que fue atendido el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Servicio en el que fue atendido		Nivel de satisfacción			Total
		Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho	
Emergencia	fi	10	27	21	58
	%	3,9%	10,6%	8,3%	22,8%
Consultorio	fi	10	26	43	79
	%	3,9%	10,2%	17,0%	31,1%
Área Niño	fi	6	14	80	100
	%	2,4%	5,5%	31,5%	39,4%
Otro	fi	5	7	5	17
	%	2,0%	2,7%	2,0%	6,7%
Total	fi	31	74	149	254
	%	12,2%	29,0%	58,8%	100,0%

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

Los usuarios que fueron atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el 10,6% se encuentra medianamente satisfecho, el 8,3% de encuentra medianamente satisfecho y el 3,9% está insatisfecho.

En el servicio de consultorio (tópico), el 17,0% de los usuarios atendidos están satisfechos, el 10,2% medianamente satisfechos y el 3,9% estuvieron insatisfechos con la atención recibida.

El 31,5% de los usuarios que fueron atendidos en el área niño se encuentran satisfechos, el 5,5% medianamente satisfecho y un 2,4% insatisfecho.

Tabla 13. Nivel de calidad de atención del profesional de enfermería percibido según el Servicio en el que fue atendido el usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Servicio en el que fue atendido	Nivel de Calidad de Atención			Total	
	Deficiente	Regular	Bueno		
Emergencia	fi	9	17	32	58
	%	3,5%	6,7%	12,6%	22,8%
Consultorio	fi	8	28	43	79
	%	3,1%	11,0%	17,0%	31,1%
Área Niño	fi	8	22	70	100
	%	3,1%	8,7%	27,6%	39,4%
Otro	fi	6	11	0	17
	%	2,4%	4,3%	0,0%	6,7%
Total	fi	31	78	145	254
	%	12,2%	30,7%	57,1%	100,0%

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

Los usuarios que fueron atendidos por el profesional de enfermería en el servicio de emergencia, el 12,6% han percibido un nivel bueno, el 6,7% un nivel regular y el 3,5% un nivel deficiente.

En el servicio de consultorio (tópico), el 17,0% han percibido un nivel bueno en la calidad, el 11,0% un nivel regular y el 3,1% un nivel deficiente de la calidad de atención de salud del profesional de enfermería.

El 27,6% de los usuarios que fueron atendidos en el área niño han percibido un nivel bueno en la calidad, el 8,7% un nivel regular y el 3,1% un nivel deficiente de la calidad de atención de salud del profesional de enfermería.

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 14. Influencia de la Calidad Humana en la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Calidad Humana	Nivel de satisfacción			Total	gl	Chi2	P valor	V de Cramer	
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho						
Deficiente	fi	17	4	7	28	4	165,731	0,00	0,571
	%	6,7%	1,6%	2,8%	11,0%				
Regular	fi	8	60	25	93				
	%	3,1%	23,6%	9,8%	36,6%				
Bueno	fi	6	10	117	133				
	%	2,4%	3,9%	46,1%	52,4%				
Total	fi	31	74	149	254				
	%	12,2%	29,1%	58,7%	100,0%				

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

Se ha planteado la primera hipótesis específica:

Hi₁: La dimensión humana del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Ho₁: La dimensión humana del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Se aprecia que, el 46,1% de usuarios que han percibido un nivel de calidad humana bueno se encuentra satisfecho; el 23,6% de usuarios que han percibido un nivel de calidad humana regular se encuentra medianamente satisfechos y el 6,7% de usuarios atendidos que han percibido un nivel deficiente de atención están insatisfechos con la atención. De los datos mencionados se infiere que la dimensión humana del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción.

Así mismo, para en análisis inferencial hemos escogido la prueba estadística Chi², el cual para cuatro grados de libertad el chi² calculado es 165,731, el valor de V de Cramer es 0,571, que infiere un nivel moderado de asociación, el p valor 0,000

(<0,05); que dichos valores nos permiten rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: “La dimensión humana del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael”.

Tabla 15. Influencia de la Calidad Técnica en la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Calidad Técnica	Nivel de satisfacción			Total	gl	Chi2	P valor	V de Cramer	
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho						
Deficiente	fi	13	4	7	0,00	4	142,247	0,00	0,529
	%	5,1%	1,6%	2,8%	9,5%				
Regular	fi	9	54	15	78				
	%	3,5%	21,3%	5,9%	30,7%				
Bueno	fi	9	16	127	152				
	%	3,5%	6,3%	50,0%	59,8%				
Total	fi	31	74	149	254				
	%	12,2%	29,1%	58,7%	100,0%				

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

Se ha planteado la segunda hipótesis específica:

H₁₂: La dimensión técnica del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

H₀₂: La dimensión técnica del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Se aprecia que, el 50,0% de usuarios que han percibido un nivel de calidad técnica bueno se encuentra satisfecho; el 21,3% de usuarios que han percibido un nivel de calidad técnica regular se encuentra medianamente satisfechos y el 5,1% de usuarios atendidos que han percibido un nivel deficiente de atención están insatisfechos con la atención. De ello, se infiere que la dimensión técnica del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción.

Así mismo, para en análisis inferencial hemos escogido la prueba estadística Chi2, el cual para cuatro grados de libertad el chi2 calculado es 142,247, el valor de V de Cramer es 0,529, que infiere un nivel moderado de asociación, el p valor 0,000 (<0,05); que dichos valores nos permiten rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: “La dimensión técnica del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael”.

Tabla 16. Influencia de la Calidad Entorno en la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Calidad Entorno	Nivel de satisfacción			Total	gl	Chi2	P valor	V de Cramer	
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho						
Deficiente	fi	17	3	7	27	4	164,715	0,00	0,569
	%	6,7%	1,2%	2,7%	10,6%				
Regular	fi	4	51	14	69				
	%	1,6%	20,1%	5,5%	27,2%				
Bueno	fi	10	20	128	158				
	%	3,9%	7,9%	50,4%	62,2%				
Total	fi	31	74	149	254				
	%	12,2%	29,2%	58,6%	100,0%				

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

Se ha planteado la tercera hipótesis específica:

H₁₃: La dimensión entorno del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

H₀₃: La dimensión entorno del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Se aprecia que, el 50,4% de usuarios que han percibido un nivel de calidad entorno bueno se encuentra satisfecho; el 20,1% de usuarios que han percibido un nivel de calidad entorno regular se encuentra medianamente satisfechos y el 6,7% de usuarios atendidos que han percibido un nivel deficiente de atención están insatisfechos con la

atención. De ello, se infiere que la dimensión entorno del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción.

Así mismo, para en análisis inferencial hemos escogido la prueba estadística Chi2, el cual para cuatro grados de libertad el chi2 calculado es 164,715, el valor de V de Cramer es 0,569, que infiere un nivel moderado de asociación, el p valor 0,000 (<0,05); que dichos valores nos permiten rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: “La dimensión entorno del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael”.

Tabla 17. Influencia de la Calidad de atención en la satisfacción del usuario atendido en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco – 2022.

Calidad de atención	Nivel de satisfacción			Total	gl	Chi2	P valor	V de Cramer	
	Insatisfecho	Medianamente satisfecho	Satisfecho						
Deficiente	fi	5	10	16	31	4	23,270	0,00	0,539
	%	2,0%	3,9%	6,3%	12,2%				
Regular	fi	13	35	30	78				
	%	5,1%	13,8%	11,8%	30,7%				
Bueno	fi	13	29	103	145				
	%	5,1%	11,4%	40,6%	57,1%				
Total	fi	31	74	149	254				
	%	12,2%	29,1%	58,7%	100,0%				

Fuente: Instrumentos aplicado a la muestra.

Se ha planteado la hipótesis general:

Hi: La calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Ho: La calidad de atención del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Se aprecia que, el 40,6% de usuarios que han percibido un nivel de calidad de atención del profesional de enfermería bueno se encuentra satisfecho; el 13,8% de usuarios que han percibido un nivel de calidad regular se encuentra medianamente satisfechos y el 2,0% de usuarios atendidos que han percibido un nivel deficiente de atención están insatisfechos con la atención. De ello, se infiere que la calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario.

Así mismo, para en análisis inferencial hemos escogido la prueba estadística Chi², el cual para cuatro grados de libertad el chi² calculado es 23,270, el valor de V de Cramer es 0,539, que infiere un nivel moderado de asociación, el p valor 0,000 (<0,05); que dichos valores nos permiten rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: “La calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael”.

5.3. Discusión de resultados

La satisfacción del usuario que acude al establecimiento de salud es un indicador de calidad (40), porque de esta manera la medición de satisfacción es evidencia expresa de la percepción de la calidad de atención que han recibido por parte del profesional de la salud.

El profesional de enfermería es parte del equipo multidisciplinario del sistema de salud; sin embargo, a lo largo de los años, Enfermería ha demostrado ser una profesión de cuidado humanizado integral y completo.

La calidad del cuidado es otorgar al usuario atención con oportunidad, seguridad y competencia, ofreciendo el mayor beneficio con el menor riesgo utilizando los medios disponibles. Los enfoques actuales de calidad del cuidado además de procesos estandarizados y sistematizados, incluyen el aspecto técnico científico de los profesionales (41).

Para la percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud I-3 San Rafael, se evidencia que, el nivel de calidad de atención del

profesional de enfermería percibido por el usuario es bueno con un 57,1%, seguido del 30,7% con un nivel regular y el 12,2% con un nivel deficiente.

Dicho resultado concuerda con el estudio de Blanco-Nistal (42), donde el porcentaje de pacientes que calificaron cada ítem como “siempre” fue el siguiente: D1 = 91,2%. D2 = 81, %, D3 = 87,8%. Así mismo, la satisfacción de los pacientes alcanzó una puntuación media de 4,6 sobre 5. Enfatizando la conclusión que, a pesar del impacto negativo del COVID-19 en el sistema de salud, los pacientes encontraron altamente satisfactoria la atención humanizada.

También con Menéndez, donde en sus resultados resalta el 54,29% para ítem confianza, 22,85% para empatía y 17,15% interés. También el 40% para el recurso material, 38,57% en tecnología y 22,86% en espacio físico (18).

Sin embargo, no guarda relación con el resultado de Macías y Sampin, con respecto a la calidad de atención recibida por parte del profesional de enfermería el 38% estuvo poco satisfecha, seguido del 26% que se mantuvo neutral, solo el 21% estuvo muy satisfecho (19).

Los resultados de la investigación han evidenciado que el 58,7% están satisfechos con la atención brindada por el profesional de enfermería, el 29,1% se encuentran medianamente satisfecho con la atención que recibieron, y el 12,2% no está satisfecho.

Lo mencionado concuerda con el estudio de Arcentales (40) que afirma que, las enfermeras brindan una atención de salud óptima que satisface a los pacientes, pero que la satisfacción con la atención es mayor entre las mujeres jóvenes en el nivel 3 en comparación con otros niveles educativos.

Respecto a las dimensiones, el nivel de satisfacción a la calidad humana el 56,7% se encuentra satisfecho, seguido del 28,0% medianamente satisfecho y el 15,3% se encuentra insatisfecho. El 54,0% se encuentra satisfecho en la dimensión satisfacción a la calidad técnica, el 30,3% esta medianamente satisfecho, y el 15,7% insatisfecho. Así mismo, el 37,0% está satisfecho a la

calidad de entorno, el 50,4% medianamente satisfecho y un 12,6% esta insatisfecho.

Ello concuerda con Tello (23) que afirma el 6,1% indicó satisfacción moderada, el 30,8% satisfacción alta y finalmente el 23,1% baja satisfacción. El indicador respeto con 43.2% presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% presenta un nivel de satisfacción alto.

Del mismo modo, los resultados demuestran que el 40,6% de usuarios que han percibido un nivel de calidad de atención del profesional de enfermería bueno se encuentra satisfecho; el 13,8% de usuarios que han percibido un nivel de calidad regular se encuentra medianamente satisfechos y el 2,0% de usuarios atendidos que han percibido un nivel deficiente de atención están insatisfechos con la atención. De ello, se infiere que la calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario.

De ello, Paredes (20) concuerda con los resultados, en su conclusión que, hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario.

También con Rojas (22), manifestando que existe en un 83% relación significativa entre la satisfacción y la calidad de atención en enfermería.

Y por último coincide los resultados de Cana (26), donde concluye que, con la atención del personal de salud influye en la satisfacción de las madres, esto de acuerdo con el resultado que nos arroja una correlación positiva alta, lo que concluye que, a mayor calidad de atención, más alta es la satisfacción del usuario.

5.4. Aporte científico de la investigación

El aporte de la investigadora es dar a conocer que la calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción del usuario del Centro de Salud I-3 San Rafael; así mismo demostrando los niveles de satisfacción hacia la atención brindada por parte del profesional de Enfermería.

Estos resultados permitirán al Gerente del establecimiento tomar decisiones oportunas y sobre todo establecer estrategias de mejora en pro de la calidad de atención.

CONCLUSIONES

- Se ha determinado que, el 40,6% de usuarios que han percibido un nivel de calidad de atención del profesional de enfermería bueno se encuentra satisfecho. El chi2 calculado fue 23,270 y p valor 0,00, con ello, se concluye que la calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- Se aprecia que, el 46,1% de usuarios que han percibido un nivel de calidad humana bueno se encuentra satisfecho. El chi2 calculado fue 165,731 y p valor 0,00, con ello, se concluye que la dimensión humana del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- Se aprecia que, el 50,0% de usuarios que han percibido un nivel de calidad técnica bueno se encuentra satisfecho. El chi2 calculado fue 142,247 y p valor 0,00, con ello, se concluye que la dimensión técnica del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.
- Se aprecia que, el 50,4% de usuarios que han percibido un nivel de calidad entorno bueno se encuentra satisfecho El chi2 calculado fue 164,715 y p valor 0,00, con ello, se concluye que la dimensión entorno del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos el Centro de Salud I-3 San Rafael.

SUGERENCIAS

Al Gerente de Centro de Salud I-3 San Rafael

- Difundir los resultados obtenidos sobre el nivel de satisfacción del usuario que acudieron al establecimiento de salud.
- Continuar con estudios de medición de la satisfacción del usuario periódicamente.
- Fortalecer las actividades de capacitación del profesional de salud y sobre todo del profesional de enfermería.

Al profesional de Enfermería

- Continuar con la capacitación para poder mantener el buen desempeño laboral.
- Fortalecer el cuidado humanizado e integral hacia los usuarios.
- Implementar el enfoque intercultural en las atenciones de enfermería para poder lograr la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

1. Santana de Freitas J, al. e. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*. 2014 junio; 22(3).
2. Hernández-Vásquez A, Rojas-Roque C, Prado-Galbarro F, Bendezu-Quispe G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019 diciembre; 36(4).
3. Gerónimo-Carrillo R, Guzmán-Cejas L, Magaña-Olán L, Ramos-Rendón K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Salud Quintana Roo*. 2016; 9(35).
4. Quiñones D, Marín YdJ. Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. Trabajo de grado - Maestría. Barranquilla: Corporación Universidad de la Costa; 2021.
5. Organización Mundial de la Salud. OMS. [Online].; 2022 [cited 2022 octubre 10. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
6. Castro M, Villagarcía H, Saco S. Satisfacción de Usuario de los Servicios de Hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo - agosto del 2003. *SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC*. 2003; 12(23).
7. Gutiérrez Z, Lorenzo M, Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*. 2019 marzo; 3(1).
8. Prado Solar L, al. e. La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para calidad en la atención. *Rev. Med. Electron*. 2014 diciembre; 36(6).
9. Santiago S. Calidad de vida laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de los Centros de Salud de la Red Asistencial Lima Ciudad en el 2015. Tesis Para optar el Grado Académico de Magíster en Docencia e

- Investigación en Salud. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Dirección General de Estudios de Posgrado - Facultad de Medicina; 2018.
10. Zambrano E, Vera T. Percepción del usuario sobre la calidad de atención del personal de enfermería en el área de cirugía del Hospital Naval. *Revista Publicando*. 2020 junio; 7(25).
 11. Reyes J. Calidad de cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencias del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tesis de Segunda Especialidad. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Enfermería; 2021.
 12. Revilla C, Silvestre M. Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-I primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2019. Tesis de segunda especialidad. Callao: Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud; 2019.
 13. Pinedo M, Verde C. Calidad del cuidado de enfermería asociada a la satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital i Tingo Maria, Huanuco 2022. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud. Huánuco: Universidad Nacional del Callao, Escuela de Posgrado; 2022.
 14. Bonilla N. Calidad de atención que brinda la enfermera y satisfacción de los usuarios del programa de prevención y control de tuberculosis, Centro de Salud Potracancha, Huánuco 2019. Tesis para optar el Título Profesional. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Enfermería; 2019.
 15. Camarena P. La satisfacción de pacientes en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa El Salvador, 2019. Tesis para optar el Título Profesional. Lima: Universidad Maria Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud; 2019.
 16. Flores G. Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque enero 2018 – junio del 2018. Tesis para optar el grado de Maestra en Ciencias con Mención en

- Gerencia de Servicios de Salud. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Escuela de Posgrado; 2018.
17. Cayuela P, Pastor M, Conesa M. Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Enfermería Global*. 2019 octubre; 18(54).
 18. Menendez T. Calidad de atención de enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución Hospitalaria Pública del Ecuador. *Revista Científica*. 2020 octubre; 6(4).
 19. Macías S, Sampin K. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. Trabajo de Titulación. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Médicas, Carrera de Enfermería; 2021.
 20. Paredes. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de Zona Rural Peruana. *Revista RECIEN*. 2020 junio; 9(1).
 21. García E. Satisfacción de los padres respecto a la calidad de atención de enfermería en el consultorio de CRED en un establecimiento de salud. Lima, 2019. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2019.
 22. Rojas Y. Satisfacción y calidad de atención en enfermería en pacientes post covid del centro de salud Pauza, Ayacucho 2021. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería. Lima: Universidad Interamericana, Facultad de Ciencias de la Salud; 2021.
 23. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina; 2021.
 24. Gonzales C, Rios R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción de los familiares de pacientes que acuden al servicio de UCI del Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano 2018. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería. Mención en Cuidado de Pacientes Críticos -

- Adultos. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Facultad de Enfermería; 2018.
25. Peralta I. Satisfacción del paciente y calidad de atención del personal de enfermería en el hospital materno infantil Carlos Showing Ferrari - Huánuco, 2019. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería. Huánuco: Universidad Alas Peruanas, Facultad de Medicina Humana y Ciencias de la Salud; 2019.
 26. Cana L. Calidad de atención de enfermería relacionado al nivel de satisfacción del cliente externo CRED del centro de salud Acomayo, 2021. Tesis para optar el grado de Maestro. Huánuco: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2021.
 27. Ladeia L, Setenta I. Necesidades humanas básicas de los profesionales de enfermería: situaciones de (in)satisfacción en el trabajo. Rev. esc. enferm. 2011 abril; 45(2).
 28. Bautista L,.. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. Aquichan. 2008; 8(1).
 29. Villegas M, Rosa I. La Calidad Asistencial: Concepto y medida. Dirección y Organización. 2003 julio;(29).
 30. Ayerbe K, Fermin K, Inga S. Nivel de satisfacción del paciente post operado inmediato sobre el cuidado de enfermería en la unidad de recuperación post anestésica de un hospital. Trabajo Académico para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico Especializado. Huánuco: Universidad Peruana Cayetano Heredia, Facultad de Enfermería; 2017.
 31. Esan C. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Online].; 2016 [cited 2022 noviembre 10. Available from: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud#:~:text=Por%20su%20parte%20la%20Organizaci%C3%B3n,los%20conocimientos%20del%20paciente%20y>.

32. En el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española. Calidad. [Online]. [cited 2022 noviembre 15. Available from: <https://dle.rae.es/calidad>.
33. EnColombia. Aspectos de la calidad en la comodidad de la atención de enfermería. [Online].; 2018 [cited 2022 noviembre 4. Available from: <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve173/comodidad-atencion-enfermeria/>.
34. Alva C, Tirado C. Satisfacción del paciente postoperado inmediato sobre el cuidado de enfermería del servicio de cirugía del hospital regional docente de Trujillo 2016. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Enfermería. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, Facultad de Ciencias de la Salud; 2016.
35. Real Académi a Española. Satisfacción. [Online]. [cited 2022 noviembre 20. Available from: <https://dle.rae.es/satisfacci%C3%B3n>.
36. Subia L. Calidad del cuidado de enfermería a pacientes posoperados de cirugía prostática - Hospital III Goyeneche Arequipa 2017. Tesis de grado. Arequipa: Universidad Nacional Del Altiplano; 2017.
37. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social. Proceso de Atención de Enfermería (PAE). Rev. Salud Pública Parag. 2013 julio; 3(1).
38. Hernández R. Metodología de la Investigación. Sexta ed. Rocha M, editor. México DF: Mc. Graew Hill Education; 2014.
39. INCMNSZ. Dirección de Investigación gob.mx. [Online].; 2017 [cited 2022 noviembre 25. Available from: https://www.incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/informe_belmont.html.
40. Arcentales G, Esa I, Ramírez A, Gafas C. Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica. 2021; 40(3).
41. Martínez A RXRLZPFL. Florence Nightingale, pionera en el modelo de gestión. Rev Elec de Investigación en Enfermería FESI - UNAM. 2017; 6(11).

42. Blanco-Nistal M, al. e. Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. *Enfermería Global*. 2021 octubre; 20(4).

ANEXOS

ANEXO 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN/ MUESTRA	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influye la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael, Huánuco - 2022?</p> <p>PROBLEMAS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ ¿Cómo influye la dimensión humana del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael? ❖ ¿Cómo influye la dimensión técnica del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael? ❖ ¿Cómo influye la dimensión entorno del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Valorar la influencia de la dimensión humana del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. ❖ Evaluar la influencia de la dimensión técnica del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. ❖ Medir la influencia de la dimensión entorno del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael. 	<p>HIPÒTESIS GENERAL</p> <p>Hi: La calidad de atención del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho: La calidad de atención del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>HIPÒTESIS ESPECIFICAS</p> <p>Hi1: La dimensión humana del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho1: La dimensión humana del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Hi2: La dimensión técnica del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho2: La dimensión técnica del profesional de enfermería no influye significativamente en el</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Calidad de atención</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>POBLACION</p> <p>Está constituido por los usuarios atendidos por el profesional de enfermería en los diferentes servicios del Centro de Salud I-3 San Rafael.</p> <p>MUESTRA</p> <p>Está conformada por 254 usuarios atendidos por el profesional de enfermería en los diferentes servicios del Centro de Salud I-3 San Rafael.</p> <p>TIPO MUESTREO</p> <p>Para la selección de la muestra se utilizará el muestreo aleatorio simple ya que cada elemento tiene la misma probabilidad de ser escogido para la muestra.</p>	<p>El estudio fue de tipo explicativo, que significa después de sucedidos los hechos debido a que se selecciona a los sujetos después de que haya ocurrido la VI., cuyo esquema es:</p> <p>Diagrama</p> <pre> graph TD nA[nA] -.-> Ox[Ox] nA -.-> Oy[Oy] Ox -.-> Oy I[I] -.-> Oy </pre> <ul style="list-style-type: none"> • nA: Muestra • Ox: Variable independiente (calidad de atención) • Oy: Variable dependiente (nivel de satisfacción) I: influencia

		<p>nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Hi3: La dimensión entorno del profesional de enfermería influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p> <p>Ho3: La dimensión entorno del profesional de enfermería no influye significativamente en el nivel de satisfacción de los usuarios.</p>			
--	--	--	--	--	--



ANEXO 02



CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

Código:

Fecha: __/__/__

Yo _____, identificado con DNI, _____, como persona natural confirmo que he sido invitado(a) a participar en este estudio, titulado “**Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el centro de salud San Rafael, Huánuco, 2022**” Esta investigación es conducida por la investigadora Lic. Enf. Nilka Rosely Ramos Huaman, para completar los requisitos del posgrado de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

1. Objetivo del estudio

- ❖ Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

2. Descripción del procedimiento

Su participación consistirá en responder algunas preguntas que la entrevistadora le formulará, el tiempo que le tomará será en promedio 15 minutos.

3. Participación

Participarán los usuarios y/o acompañantes en caso de niños y adultos mayores atendidos en los diferentes servicios por el profesional de enfermería del Centro de salud I-3 San Rafael.

4. Compensación

No recibirá pago alguno por su participación, ni de parte de la investigadora, ni de la institución participante. La participación en este estudio es voluntaria.

5. Riesgos / incomodidades

No hay riesgos durante el proceso de investigación.

6. Beneficios

El beneficio que obtendrá por participar en el estudio es el de conocer la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el Centro de salud I-3 San Rafael, Huánuco, 2022.

7. Confidencialidad de la información

La información recabada se mantendrá confidencialmente. No se publicarán nombres de ningún tipo. Así que podemos garantizar confidencialidad absoluta.

8. Información

Para obtener información acerca de esta investigación puedo comunicarme con la Lic. Enf. Nilka Rosely Ramos Huaman, N° celular. 940176502. Email: nilkaramoshuaman@gmail.com.

Firmas del participante o responsable

Huella digital

Nombre del participante: _____

Firma del participante: _____

Firma del investigador responsable: _____



Huánuco, 2022

ANEXO 03



**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA**

Código:

Fecha: ___/___/___

Título de la investigación:

“Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el centro de salud San Rafael, Huánuco, 2022”

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Instrucciones: Se le brindara una serie de preguntas con 5 alternativas de las cuales solo marcará una de las respuestas que le sea conveniente o se ajuste a su apreciación. Este presente estudio se realiza con fines estrictamente académicos y es de carácter confidencial.

Se utiliza la escala de **LIKERT**:

S: siempre	CS: casi siempre	AV: algunas veces	RV: rara vez	N: nunca
-------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------	-----------------

I. DATOS GENERALES

1. Condición del encuestado: () Usuario () Acompañante
2. Edad del encuestado:
3. Sexo: () M () F
4. Grado de instrucción:
 () Analfabeto () Superior Técnico

Primaria Superior Universitario

Secundaria

5. Tipos de seguro: SIS Otro Ninguno

6. Tipo de usuario: Nuevo Continuador

7. Servicio en el que fue atendido:

Emergencia Consultorios Área niño

Otros

Calidad humana		S	CS	AV	RV	N
1	La enfermera(o) lo saluda atentamente cuando ingresa a su ambiente.					
2	La enfermera(o) se presenta ante usted brindándole su nombre y apellidos.					
3	La enfermera(o) le brinda atención personalizada.					
4	La enfermera(o) le explica sobre su condición y su estado de salud.					
5	La enfermera(o) emplea un tono de voz adecuado cuando le habla.					
6	La enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende.					
7	La enfermera(o) le trata con respeto, amabilidad, calidez y paciencia.					
8	La enfermera(o) le da importancia a sus problemas, necesidades y dudas.					
Calidad técnica						
9	La enfermera(o) le explica cada procedimiento que realiza y su utilidad.					
10	La enfermera(o) le atiende en el horario programado.					
11	La enfermera(o) le atiende según prioridad de sus necesidades.					
12	La enfermera(o) le realiza la toma de sus funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno) y/o toma de medidas antropométricas (Área niño) de ser el caso.					
13	La atención de la enfermera(o) fue interrumpida en cualquier momento.					

14	La enfermera(o) realizó los procedimientos de forma cuidadosa.					
15	La enfermera(o) demuestra habilidad y conocimiento en los procedimientos que realiza.					
16	La enfermera(o) tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.					
Calidad de entorno						
17	Durante la atención que le brindó la enfermera(o) se respetó su privacidad.					
18	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) fue de su agrado.					
19	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba limpio.					
20	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba bien iluminado.					
21	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba ventilado.					
22	La enfermera(o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.					
23	La enfermera(o) le soluciona sus problemas de salud al momento.					
24	La enfermera(o) tiene observación constante y actúa rápidamente ante situaciones adversas.					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 04



**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL
USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE LA
ATENCIÓN**



**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A
LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN**

Código:

Fecha: ___/___/___

Título de la investigación:

“Calidad y satisfacción de usuarios atendidos por profesional de enfermería en el centro de salud San Rafael, Huánuco, 2022”

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención del profesional de enfermería en el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Centro de Salud I-3 San Rafael.

Instrucciones: Se le brindará una serie de preguntas con 5 alternativas de las cuales solo marcará una de las respuestas que le sea conveniente o se ajuste a su apreciación. Este presente estudio se realiza con fines estrictamente académicos y es de carácter confidencial.

Se utiliza la escala de **LIKERT**:

S: siempre	CS: casi siempre	AV: algunas veces	RV: rara vez	N: nunca
-------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------	-----------------

Satisfacción del usuario con respecto a la calidad de la atención		S	CS	AV	RV	N
1	La enfermera(o) mostró interés al momento que llegue al servicio.					
2	El trato del profesional de enfermería fue considerado y amable.					

3	La enfermera(o) me orientó sobre mi estado de salud o de mi familiar.					
4	La enfermera(o) me estimuló a preguntar si tenía dudas.					
5	La enfermera(o) conversó conmigo ayudándome a olvidar mis problemas.					
6	La enfermera(o) escuchó con atención cuando le informe sobre mis molestias y preocupaciones.					
7	La información que me brindó la enfermera(o) para prevenir complicaciones en mi salud fue comprensible.					
8	El profesional de enfermería me explicó la rutina y los procedimientos a realizar.					
9	La enfermera(o) me detalló el tipo de procedimiento que recibiré.					
10	La enfermera(o) me explicó el tiempo aproximado de mi atención.					
11	La enfermera(o) demostró habilidad en el cumplimiento de sus funciones.					
12	El tiempo que me brindó la enfermera(o) para mi atención fue adecuado.					
13	Percibí que la enfermera(o) tiene buenas relaciones con el resto del personal de salud.					
14	Observe a la enfermera(o) estresada y cansada por la cantidad de usuarios que atiende.					
15	Consideró que la cantidad de enfermeras(os) es óptimo y adecuado para la atención de los usuarios.					
16	Consideró que hubo un ambiente de privacidad durante mi atención.					
17	El ambiente en el cual recibí la atención es silencioso.					
18	La iluminación de los ambientes fue adecuada.					
19	La ventilación de los ambientes fue adecuada.					
20	Los ambientes se mostraron limpios y ordenados.					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 05

VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Silna Teresita Vela Lopez

ESPECIALIDAD:

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD HUMANA	La enfermera(o) lo saluda atentamente cuando ingresa a su ambiente.	4	4	4	4
	La enfermera(o) se presenta ante usted brindándole su nombre y apellidos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le brinda atención personalizada.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le explica sobre su condición y su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera(o) emplea un tono de voz adecuado cuando le habla.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le trata con respeto, amabilidad, calidez y paciencia.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le da importancia a sus problemas, necesidades y dudas.	4	4	4	4
CALIDAD TÉCNICA	La enfermera(o) le explica cada procedimiento que realiza y su utilidad.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende en el horario programado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende según prioridad de sus necesidades.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le realiza la toma de sus funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno) y/o toma de medidas antropométricas (Área niño) de ser el caso.	4	4	4	4
	La atención de la enfermera(o) fue interrumpida en cualquier momento.	4	4	4	4

	La enfermera(o) realizó los procedimientos de forma cuidadosa.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demuestra habilidad y conocimiento en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
CALIDAD DE ENTORNO	Durante la atención que le brindó la enfermera(o) se respetó su privacidad.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) fue de su agrado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba limpio.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba bien iluminado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba ventilado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le soluciona sus problemas de salud al momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene observación constante y actúa rápidamente ante situaciones adversas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO



NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Silna Teresita Vela Lopez

ESPECIALIDAD:

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN	La enfermera(o) mostró interés al momento que llegue al servicio.	4	4	4	4
	El trato del profesional de enfermería fue considerado y amable.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me orientó sobre mi estado de salud o de mi familiar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me estimuló a preguntar si tenía dudas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) conversó conmigo ayudándome a olvidar mis problemas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) escuchó con atención cuando le informe sobre mis molestias y preocupaciones.	4	4	4	4
	La información que me brindó la enfermera(o) para prevenir complicaciones en mi salud fue comprensible.	4	4	4	4
	El profesional de enfermería me explicó la rutina y los procedimientos a realizar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me detalló el tipo de procedimiento que recibiré.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me explicó el tiempo aproximado de mi atención.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demostró habilidad en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	4

El tiempo que me brindó la enfermera(o) para mi atención fue adecuado.	4	4	4	4
Percibí que la enfermera(o) tiene buenas relaciones con el resto del personal de salud.	4	4	4	4
Observe a la enfermera(o) estresada y cansada por la cantidad de usuarios que atiende.	4	4	4	4
Consideró que la cantidad de enfermeras(os) es óptimo y adecuado para la atención de los usuarios.	4	4	4	4
Consideró que hubo un ambiente de privacidad durante mi atención.	4	4	4	4
El ambiente en el cual recibí la atención es silencioso.	4	4	4	4
La iluminación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
La ventilación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
Los ambientes se mostraron limpios y ordenados.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Eudonia Isabel Alvarado Ortega

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD HUMANA	La enfermera(o) lo saluda atentamente cuando ingresa a su ambiente.	4	4	4	4
	La enfermera(o) se presenta ante usted brindándole su nombre y apellidos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le brinda atención personalizada.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le explica sobre su condición y su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera(o) emplea un tono de voz adecuado cuando le habla.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le trata con respeto, amabilidad, calidez y paciencia.	4	4	4	4
CALIDAD TÉCNICA	La enfermera(o) le explica cada procedimiento que realiza y su utilidad.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende en el horario programado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende según prioridad de sus necesidades.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le realiza la toma de sus funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno) y/o toma de medidas antropométricas (Área niño) de ser el caso.	4	4	4	4
	La atención de la enfermera(o) fue interrumpida en cualquier momento.	4	4	4	4

	La enfermera(o) realizó los procedimientos de forma cuidadosa.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demuestra habilidad y conocimiento en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
CALIDAD DE ENTORNO	Durante la atención que le brindó la enfermera(o) se respetó su privacidad.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) fue de su agrado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba limpio.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba bien iluminado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba ventilado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le soluciona sus problemas de salud al momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene observación constante y actúa rápidamente ante situaciones adversas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO



NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Eudonia Isabel Alvarado Ortega

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN	La enfermera(o) mostró interés al momento que llegue al servicio.	4	4	4	4
	El trato del profesional de enfermería fue considerado y amable.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me orientó sobre mi estado de salud o de mi familiar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me estimuló a preguntar si tenía dudas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) conversó conmigo ayudándome a olvidar mis problemas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) escuchó con atención cuando le informe sobre mis molestias y preocupaciones.	4	4	4	4
	La información que me brindó la enfermera(o) para prevenir complicaciones en mi salud fue comprensible.	4	4	4	4
	El profesional de enfermería me explicó la rutina y los procedimientos a realizar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me detalló el tipo de procedimiento que recibiré.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me explicó el tiempo aproximado de mi atención.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demostró habilidad en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	4
	El tiempo que me brindó la enfermera(o) para mi atención fue adecuado.	4	4	4	4

Percibí que la enfermera(o) tiene buenas relaciones con el resto del personal de salud.	4	4	4	4
Observe a la enfermera(o) estresada y cansada por la cantidad de usuarios que atiende.	4	4	4	4
Consideró que la cantidad de enfermeras(os) es óptimo y adecuado para la atención de los usuarios.	4	4	4	4
Consideró que hubo un ambiente de privacidad durante mi atención.	4	4	4	4
El ambiente en el cual recibí la atención es silencioso.	4	4	4	4
La iluminación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
La ventilación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
Los ambientes se mostraron limpios y ordenados.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Silvia Alicia Martel y Chang

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD HUMANA	La enfermera(o) lo saluda atentamente cuando ingresa a su ambiente.	4	4	4	4
	La enfermera(o) se presenta ante usted brindándole su nombre y apellidos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le brinda atención personalizada.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le explica sobre su condición y su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera(o) emplea un tono de voz adecuado cuando le habla.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le trata con respeto, amabilidad, calidez y paciencia.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le da importancia a sus problemas, necesidades y dudas.	4	4	4	4
CALIDAD TÉCNICA	La enfermera(o) le explica cada procedimiento que realiza y su utilidad.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende en el horario programado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende según prioridad de sus necesidades.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le realiza la toma de sus funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno) y/o toma de medidas antropométricas (Área niño) de ser el caso.	4	4	4	4
	La atención de la enfermera(o) fue interrumpida en cualquier momento.	4	4	4	4

	La enfermera(o) realizó los procedimientos de forma cuidadosa.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demuestra habilidad y conocimiento en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
CALIDAD DE ENTORNO	Durante la atención que le brindó la enfermera(o) se respetó su privacidad.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) fue de su agrado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba limpio.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba bien iluminado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba ventilado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le soluciona sus problemas de salud al momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene observación constante y actúa rápidamente ante situaciones adversas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO

NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Silvia Alicia Martel y Chang

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN	La enfermera(o) mostró interés al momento que llegue al servicio.	4	4	4	4
	El trato del profesional de enfermería fue considerado y amable.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me orientó sobre mi estado de salud o de mi familiar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me estimuló a preguntar si tenía dudas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) conversó conmigo ayudándome a olvidar mis problemas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) escuchó con atención cuando le informe sobre mis molestias y preocupaciones.	4	4	4	4
	La información que me brindó la enfermera(o) para prevenir complicaciones en mi salud fue comprensible.	4	4	4	4
	El profesional de enfermería me explicó la rutina y los procedimientos a realizar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me detalló el tipo de procedimiento que recibiré.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me explicó el tiempo aproximado de mi atención.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demostró habilidad en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	4
	El tiempo que me brindó la enfermera(o) para mi atención fue adecuado.	4	4	4	4

Percibí que la enfermera(o) tiene buenas relaciones con el resto del personal de salud.	4	4	4	4
Observe a la enfermera(o) estresada y cansada por la cantidad de usuarios que atiende.	4	4	4	4
Consideró que la cantidad de enfermeras(os) es óptimo y adecuado para la atención de los usuarios.	4	4	4	4
Consideró que hubo un ambiente de privacidad durante mi atención.	4	4	4	4
El ambiente en el cual recibí la atención es silencioso.	4	4	4	4
La iluminación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
La ventilación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
Los ambientes se mostraron limpios y ordenados.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



 Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA



NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Luzvelia Guadalupe Álvarez Ortega

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD HUMANA	La enfermera(o) lo saluda atentamente cuando ingresa a su ambiente.	4	4	4	4
	La enfermera(o) se presenta ante usted brindándole su nombre y apellidos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le brinda atención personalizada.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le explica sobre su condición y su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera(o) emplea un tono de voz adecuado cuando le habla.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le trata con respeto, amabilidad, calidez y paciencia.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le da importancia a sus problemas, necesidades y dudas.	4	4	4	4
CALIDAD TÉCNICA	La enfermera(o) le explica cada procedimiento que realiza y su utilidad.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende en el horario programado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende según prioridad de sus necesidades.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le realiza la toma de sus funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno) y/o toma de medidas antropométricas (Área niño) de ser el caso.	4	4	4	4

	La atención de la enfermera(o) fue interrumpida en cualquier momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) realizó los procedimientos de forma cuidadosa.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demuestra habilidad y conocimiento en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
CALIDAD DE ENTORNO	Durante la atención que le brindó la enfermera(o) se respetó su privacidad.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) fue de su agrado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba limpio.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba bien iluminado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba ventilado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le soluciona sus problemas de salud al momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene observación constante y actúa rápidamente ante situaciones adversas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO



NOMBRE DEL EXPERTO: Dra. Luzvelia Guadalupe Álvarez Ortega

ESPECIALIDAD: Doctora en Ciencias de la Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN	La enfermera(o) mostró interés al momento que llegue al servicio.	4	4	4	4
	El trato del profesional de enfermería fue considerado y amable.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me orientó sobre mi estado de salud o de mi familiar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me estimuló a preguntar si tenía dudas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) conversó conmigo ayudándome a olvidar mis problemas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) escuchó con atención cuando le informe sobre mis molestias y preocupaciones.	4	4	4	4
	La información que me brindó la enfermera(o) para prevenir complicaciones en mi salud fue comprensible.	4	4	4	4
	El profesional de enfermería me explicó la rutina y los procedimientos a realizar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me detalló el tipo de procedimiento que recibiré.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me explicó el tiempo aproximado de mi atención.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demostró habilidad en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	4

El tiempo que me brindó la enfermera(o) para mi atención fue adecuado.	4	4	4	4
Percibí que la enfermera(o) tiene buenas relaciones con el resto del personal de salud.	4	4	4	4
Observe a la enfermera(o) estresada y cansada por la cantidad de usuarios que atiende.	4	4	4	4
Consideró que la cantidad de enfermeras(os) es óptimo y adecuado para la atención de los usuarios.	4	4	4	4
Consideró que hubo un ambiente de privacidad durante mi atención.	4	4	4	4
El ambiente en el cual recibí la atención es silencioso.	4	4	4	4
La iluminación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
La ventilación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
Los ambientes se mostraron limpios y ordenados.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMITIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA



NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Katherine Meliza Maximiliano Fretel

ESPECIALIDAD: Administración y Gerencia en Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CALIDAD HUMANA	La enfermera(o) lo saluda atentamente cuando ingresa a su ambiente.	4	4	4	4
	La enfermera(o) se presenta ante usted brindándole su nombre y apellidos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le brinda atención personalizada.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le explica sobre su condición y su estado de salud.	4	4	4	4
	La enfermera(o) emplea un tono de voz adecuado cuando le habla.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le llama por su nombre cuando lo atiende.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le trata con respeto, amabilidad, calidez y paciencia.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le da importancia a sus problemas, necesidades y dudas.	4	4	4	4
CALIDAD TÉCNICA	La enfermera(o) le explica cada procedimiento que realiza y su utilidad.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende en el horario programado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le atiende según prioridad de sus necesidades.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le realiza la toma de sus funciones vitales (presión arterial, temperatura, frecuencia cardiaca, frecuencia respiratoria y saturación de oxígeno) y/o toma de medidas antropométricas (Área niño) de ser el caso.	4	4	4	4

	La atención de la enfermera(o) fue interrumpida en cualquier momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) realizó los procedimientos de forma cuidadosa.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demuestra habilidad y conocimiento en los procedimientos que realiza.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene conocimiento sobre la manipulación de máquinas u otros equipos que utiliza.	4	4	4	4
CALIDAD DE ENTORNO	Durante la atención que le brindó la enfermera(o) se respetó su privacidad.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) fue de su agrado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba limpio.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba bien iluminado.	4	4	4	4
	El ambiente donde le atendió la enfermera(o) estaba ventilado.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tuvo todos los materiales necesarios al momento de realizar los procedimientos.	4	4	4	4
	La enfermera(o) le soluciona sus problemas de salud al momento.	4	4	4	4
	La enfermera(o) tiene observación constante y actúa rápidamente ante situaciones adversas.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DESICIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()

Handwritten signature: *[Signature]*
 Official stamp: **Dr. K. Melva Nazario Fandi**
 Lic. Enfermería
 CEP 91263

Firma y sello del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - SATISFACCIÓN DEL USUARIO



NOMBRE DEL EXPERTO: Mg. Katherine Meliza Maximiliano Fretel

ESPECIALIDAD: Administración y Gerencia en Salud

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENCIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN	La enfermera(o) mostró interés al momento que llegue al servicio.	4	4	4	4
	El trato del profesional de enfermería fue considerado y amable.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me orientó sobre mi estado de salud o de mi familiar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me estimuló a preguntar si tenía dudas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) conversó conmigo ayudándome a olvidar mis problemas.	4	4	4	4
	La enfermera(o) escuchó con atención cuando le informe sobre mis molestias y preocupaciones.	4	4	4	4
	La información que me brindó la enfermera(o) para prevenir complicaciones en mi salud fue comprensible.	4	4	4	4
	El profesional de enfermería me explicó la rutina y los procedimientos a realizar.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me detalló el tipo de procedimiento que recibiré.	4	4	4	4
	La enfermera(o) me explicó el tiempo aproximado de mi atención.	4	4	4	4
	La enfermera(o) demostró habilidad en el cumplimiento de sus funciones.	4	4	4	4

El tiempo que me brindó la enfermera(o) para mi atención fue adecuado.	4	4	4	4
Percibí que la enfermera(o) tiene buenas relaciones con el resto del personal de salud.	4	4	4	4
Observe a la enfermera(o) estresada y cansada por la cantidad de usuarios que atiende.	4	4	4	4
Consideró que la cantidad de enfermeras(os) es óptimo y adecuado para la atención de los usuarios.	4	4	4	4
Consideró que hubo un ambiente de privacidad durante mi atención.	4	4	4	4
El ambiente en el cual recibí la atención es silencioso.	4	4	4	4
La iluminación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
La ventilación de los ambientes fue adecuada.	4	4	4	4
Los ambientes se mostraron limpios y ordenados.	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () en caso de Sí,
 ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI () NO ()



Handwritten signature and official stamp of Lic. Estermaría CEP 91283.

Firma y sello del experto

NOTA BIOGRÁFICA

Nilka Rosely Ramos Huaman, nació en el distrito de San Rafael, provincia de Ambo, departamento de Huánuco el 24 de noviembre de 1996, cursó sus estudios de nivel primario en la Institución Educativa “Divino Maestro”; sus estudios de nivel secundario en la Institución Educativa “Víctor Raúl Haya de la Torre”, participó en las diferentes actividades de concurso de matemáticas, danzas, voleibol, obteniendo diplomas por sus logros académicos y haber obtenido el primer lugar en honor al mérito durante los cinco años de estudio en la mencionada institución, en el 2013 ingresó a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano” a la Facultad de Enfermería, sobresaliendo y obteniendo estar dentro del tercio superior durante sus años de estudio; egresa el año 2017, obteniendo el grado de bachiller en Enfermería en marzo del 2018; así como también el título de Licenciada en Enfermería en el mes de agosto del 2018. En el mes de mayo del 2022 egresó de la segunda especialidad profesional en Enfermería en Centro Quirúrgico en la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano”. Actualmente finalizó sus estudios de la Maestría en Administración y Gerencia en Salud en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano”.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD



Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
 Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **18:00h**, del día **lunes 27 MARZO DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Violeta Benigna ROJAS BRAVO	Presidenta
Dra. Maria del Pilar MELGAREJO FIGUEROA	Secretaria
Dr. Holger Alex ARANCIAGA CAMPOS	Vocal

Asesor (a) de tesis: Dr. Abner Alfeo FONSECA LIVIAS (Resolución N° 0778-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Nilka Rosely RAMOS HUAMAN.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO, 2022"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... **Dieciocho** (**18**)
 Equivalente a **Muy Buena** por lo que se declara **Aprobado**
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las..... **19:19** horas de 27 de marzo de 2023.

.....
PRESIDENTE
 DNI N° **22486830**

.....
SECRETARIO
 DNI N° **22503112**

.....
VOCAL
 DNI N° **22422525**

Leyenda:
 19 a 20: ExcelenteS
 17 a 18: Muy Buena
 14 a 16: Buena

(Resolución N° 0819-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO, 2022”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Nilka Rosely RAMOS HUAMAN**, cuenta con un **índice de similitud del 20%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 14 de marzo de 2023.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

NOMBRE DEL TRABAJO

**CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS
ATENDIDOS POR PROFESIONAL DE ENFER
MERÍA EN EL CENTRO DE SALUD SAN
RAFAEL, HUÁNUCO, 2022**

AUTOR

NILKA ROSELY RAMOS HUAMAN

RECUENTO DE PALABRAS

10147 Words

RECUENTO DE CARACTERES

53796 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

48 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

304.0KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 14, 2023 3:03 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 14, 2023 3:03 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	-------------------------------------	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Apellidos y Nombres:	RAMOS HUAMAN NILKA ROSELY							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	940176502
Nro. de Documento:	71608533				Correo Electrónico: nilkaramoshuaman@gmail.com			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI		Pasaporte		C.E.		Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos** según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)	SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO		
Apellidos y Nombres:	FONSECA LIVIAS ABNER ALFEO			ORCID ID:	0000-0003-0910-3746
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte		Nro. de documento: 22412906

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres** completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	ROJAS BRAVO VIOLETA BENIGNA
Secretario:	MELGAREJO FIGUEROA MARIA DEL PILAR
Vocal:	ARANCIAGA CAMPOS HOLGER ALEX
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS POR PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD SAN RAFAEL, HUÁNUCO, 2022
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2023		
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo		
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional		
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)		
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	CALIDAD	SATISFACCIÓN	ENFERMERÍA		
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)		
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:		
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):			SI	NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:					

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	RAMOS HUAMAN NILKA ROSELY		Huella Digital
DNI:	71608533		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 23/05/2023			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.