

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y
SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LA
TULPUNA. CAJAMARCA - PERÚ 2022**

Bach. Cruzado Celis, Isabel Jepsabeth

Bach. Malaver Vargas, Karol Jhojana

Asesora:

Dra. Palacios Sánchez, Sara E.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y
SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LA
TULPUNA. CAJAMARCA - PERÚ 2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería

Bach. Cruzado Celis, Isabel Jepsabeth

Bach. Malaver Vargas, Karol Jhojana

Asesora:

Dra. Palacios Sánchez, Sara E.

CAJAMARCA - PERÚ

SEPTIEMBRE – 2022

COPYRIGHT © 2022 BY

Isabel, CRUZADO CELIS

Karol, MALAVER VARGAS

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

APROBACIÓN DE TESIS PATRA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE

LICENCIADO EN ENFERMERIA

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y

SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LA

TULPUNA. CAJAMARCA - PERÚ 2022

Presidente:

Dra. Dolores Evangelina Chavéz Cabrera

Secretario:

Mg. Lucy Elizabeth Morales Peralta

Vocal:

Dra. Sara Elizabeth Palacios Sánchez

PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO DICTAMINADOR:

Dando cumplimiento a lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, sometemos a vuestra consideración y elevado criterio profesional el presente trabajo de investigación titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA Y SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD LA TULPUNA. CAJAMARCA - PERÚ 2022** para poder optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Es propicia la oportunidad para expresar un cordial agradecimiento a nuestra Alma Máter la “Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo”, y a su plana docente que con su actitud y buen interés cooperaron a nuestra formación profesional.

Señores miembros del Jurado, dejamos a su disposición la presente tesis para su evaluación y posibles sugerencias.

Cajamarca, septiembre del 2022

Bach. Cruzado Celis, Isabel Jepsabeth

Bach, Malaver Vargas, Karol Jhojana

DEDICATORIA:

Esta tesis va dedicada primordialmente a Dios quien nos guía, bendice y protege día a día en cada paso que damos, él nos da la mano para cumplir todos nuestros anhelos y metas trazadas.

A nuestros padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

A nuestros hijos (Daniel y Akemy) quienes han sido nuestra mayor motivación para nunca rendirnos en los estudios y seguir adelante siempre dándoles un ejemplo de superación y orgullo.

A nosotras mismas por no desfallecer ante obstáculos y adversidades que se nos presenta en la vida y aun así seguir luchando por nuestras metas y sueños.

¡Muchas gracias a nuestras familias, porque con sus oraciones, apoyo incondicional, cariño y palabras de aliento hicieron que logremos alcanzar esta meta!

A todas aquellas personas que confiaron en nosotras, nos ayudaron en los momentos difíciles. ¡Dios los bendiga siempre!

AGRADECIMIENTO:

Queremos manifestar nuestra gratitud y agradecimiento a Dios por habernos brindado una familia maravillosa, quienes han creído en nosotras siempre y nos proporcionaron su apoyo incondicional desde el inicio de nuestra carrera universitaria, dándonos el ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

A nuestra casa de estudios, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico, para tener la oportunidad de superación profesional y culminar satisfactoriamente con nuestra carrera universitaria, a nuestros docentes por transmitirnos sus conocimientos y apoyarnos para seguir adelante día a día.

Al Centro de Salud la Tulpuna, el cual nos permitió realizar nuestro proyecto de investigación acogiéndonos y brindándonos todo el apoyo necesario. (a los pacientes de la posta la Tulpuna)

A las Dras. Sara Palacios Sánchez y Jessica Bardales Valdivia, por habernos brindado su ayuda, capacidad y conocimiento científico, así como también tenernos mucha paciencia para guiarnos durante todo el desarrollo de nuestra tesis.

Esperamos contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

Isabel & Karol

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la relación que tiene con el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Centro de Salud La Tulpuna en el año 2022, así como cuantificar la calidad y satisfacción en sus diferentes dimensiones. Investigación cuantitativa, descriptivo de corte transversal y correlacional, en una muestra de 218 usuarios externos atendidos en el establecimiento a quienes se les aplicó dos cuestionarios, para medir calidad y satisfacción de la atención, validados por alfa de Cronbach con 0.889 y 0.84. Obteniendo como principales resultados: 63,8% tenían entre 18 a 30 años; 99,1% son de género femenino, 41,3% tienen grado de instrucción primaria; 98,6% tienen SIS y 53,2% manifestaron que su ingreso mensual alcanzaba entre 500 a 1000 soles. En relación a los resultados de la calidad de atención brindada por el personal de salud, según sus dimensiones: respeto, 65% de usuarios manifestó que era regular; 51.4% consideró que esta atención era oportuna, medidas de bioseguridad, 67,9% de usuarios la percibieron como regular y el 70.2% de usuarios recibió buena orientación.

De acuerdo con la satisfacción de la atención brindada, según las dimensiones: de reconocimiento, el 28,9% se sintieron muy satisfechos; en seguridad, 71,6% de usuarios también refirieron lo mismo y en empatía el 83,9% de usuarios están muy satisfechos.

Este estudio concluye que existe alta y significativa relación entre Calidad de atención y Satisfacción de los pacientes ($p < 0.05$).

Palabras claves: enfermera, paciente, calidad de atención, satisfacción.

ABSTRACT

The aim of this research was to evaluate the quality of care provided by nursing staff and the relationship it has with the level of satisfaction of the external user attended at the La Tulpuna Health Center in 2022, as well as quantifying quality and satisfaction in its different dimensions. Quantitative, descriptive cross-sectional and correlative research, with a sample of 218 external users attended in the establishment, two questionnaires were applied to measure quality and satisfaction of care, validated by Cronbach's alpha with 0.889 and 0.84. The results were: 63.8 per cent were between 18 and 30 years old, 99.1 per cent were female, 41.3 per cent achieved primary education; 98.6 per cent had SIS and 53.2 per cent reported that their monthly income was between 500 and 1000 soles. Regarding the results of the quality of care provided by health personnel, according to its dimensions: respect, 65% of users said it was regular; 51.4% considered that this care was timely, biosecurity measures, 67.9% of users perceived it as regular and 70.2% of users received good guidance.

According to the satisfaction of the care provided, according to the dimensions: of recognition, 28, 9% were very satisfied; in safety, 71.6% of users also referred the same and in empathy 83.9% of users are very satisfied.

This study concluded that there is a high and significant relationship between quality of care and patient satisfaction ($P < 0.05$).

Keywords: nurse, patient, quality of care, satisfaction.

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Características Sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca,2022.	44
Tabla 2. Calidad de atención según de la dimensión Respeto hacia los usuarios	45
Tabla 3. Calidad de Atención según la dimensión Atención Oportuna a usuarios.....	45
Tabla 4. Calidad de atención según su dimensión Medidas de Bioseguridad a usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca, 2022.	46
Tabla 5. Calidad de atención según su dimensión Orientación a usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.	46
Tabla 6. Satisfacción del usuario externo según la dimensión de reconocimiento, de usuarios atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.....	47
Tabla 7. Satisfacción del usuario externo según la dimensión de Seguridad, de usuarios atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.	47
Tabla 8. Satisfacción del usuario externo según la dimensión de Empatía del personal que labora en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.....	48
Tabla 9. Relación entre la Calidad de atención del personal de salud y la Satisfacción del usuario atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca, 2022.	48

LISTA DE ABREVIACIONES

OMS: Organización Mundial de la Salud

SIS: Seguro Integral de Salud

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática

SERVQUAL: Cuestionario que mide la calidad del servicio, mediante expectativas y percepciones en base a dimensiones

SERVPREF: Cuestionario de satisfacción según percepciones

ESSALUD: Seguro Social de Salud del Perú

CRED: Control de Crecimiento y Desarrollo

LIKERT: Instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación

C.S: Centro de Salud

MINSA: Ministerio de Salud

INDICE

PRESENTACIÓN	5
DEDICATORIA:	6
AGRADECIMIENTO:	7
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
LISTA DE TABLAS	10
LISTA DE ABREVIACIONES	11
CAPITULO I	15
1.1 Planteamiento del problema	16
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	18
1.4. Objetivos	19
CAPITULO II	20
MARCO TEORICO	20
2.1 Antecedentes teóricos	21
2.1.1 Internacionales	21
2.1.2 Nacionales:	22
2.2 Bases Teóricas	24
2.3 Bases Conceptuales:	25
2.4 Bases Legales	29
2.5 Definición de Términos Básicos	29
2.6 Hipótesis de la Investigación	31
2.7 Variables de Estudio	31
2.8. Operacionalización de las Variables	31
CAPITULO III	33
MARCO METODOLÓGICO	33
3.1 Tipo de Investigación	34
3.2 Área de Estudio.	34
3.3. Población, Criterios de Inclusión y Exclusión	35
3.4. Muestra	35
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	36
3.7. Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos	41
3.8. Procesamiento, Análisis y Discusión de Datos	41

3.9. Aspectos Éticos de la Investigación	41
4.1 RESULTADOS	44
4.2 DISCUSIÓN	49
5.1.- CONCLUSIONES	55
5.2.- RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	57
ANEXOS	68

INTRODUCCION

La profesión de enfermería constituye el actor fundamental en los servicios de salud y de su actuación depende en gran parte la calidad de atención ofertada a los usuarios externos y en especial porque de sus cuidados depende que el usuario se restablezca o recupere su salud; esta al igual que las otras ciencias, ha sufrido diversos cambios a través de la historia (46).

La Organización Mundial de la Salud en su constitución afirma “Que toda persona tiene derecho al más alto nivel de salud alcanzable y ha incluido la calidad de atención como un objetivo del macroproyecto de salud para todos, dentro del cual se tiene en cuenta la “percepción y la satisfacción” de los pacientes (47).

La satisfacción del usuario externo es esencial en la calidad de atención de todas las instituciones de salud; pues de ello depende la seguridad de los usuarios, minimizando así los riesgos en la prestación de servicios, lo cual conlleva a la necesidad de implementar un sistema de gestión en todas las instituciones prestadoras, para que puedan ser evaluadas regularmente y así lograr mejoras progresivas en cuanto a la calidad (48).

CAPITULO I

1.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente la calidad del cuidado es un asunto clave y de mucha importancia en cualquier empresa o institución para garantizar la prestación de servicios, que responda a las expectativas de los usuarios. En este sentido, cuando se habla de calidad generalmente para entender su complejidad se recurre a los teóricos como Edwards Deming, Joseph M. Jurán o Kaoru Ishikawa entre otros. En este aspecto es de fundamental importancia la atención en los servicios de salud, que figura como un derecho desde la Constitución Política del Perú. (2)

Los estudios sobre calidad en salud generalmente se orientan a los servicios hospitalarios y del primer nivel de atención, debiendo informar sobre el particular a través del indicadores de satisfacción del usuario, información que no suele ser considerada para tomar decisiones en el Plan de trabajo anual de los servicios, sin embargo sigue siendo un indicador de evaluación de la calidad de atención en este nivel en donde el actor principal es el personal de enfermería profesional y técnico, el mismo que está presente en todos los establecimientos de salud y que en la mayoría de las veces tiene muchas responsabilidades como la promoción de salud, monitoreo de la situación de salud y planificación estratégica en salud pública. En este escenario, otro de los grandes problemas en muchos casos es la sobredemanda de usuarios que a su vez genera una sobrecarga laboral, que muchas veces repercute en el desempeño y/o en el trato del personal hacia el usuario. (2)

Otro aspecto importante son las nuevas tecnologías utilizadas para ofertar el cuidado de salud, que han aumentado los costos del sector salud y del gasto de bolsillo del usuario externo, que van a impactar en las expectativas de la población con relación a los servicios ofrecidos. Sin embargo, estudios realizados han indicado fallas en la calidad y seguridad de la atención para el paciente perjudicando la imagen de las organizaciones de salud. (3)

Sin embargo, la exigencia en todos los servicios de salud es garantizar una atención de calidad, que según Donabedian A. (1980), la calidad del cuidado es ‘la capacidad de alcanzar el mayor beneficio posible deseado, teniendo en cuenta los valores de los individuos y de las sociedades’. (4)

Para ello, la Organización Mundial de Salud (OMS) recomendó que gestores consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisión y desde entonces la satisfacción del paciente ha sido conducida (5). Como sabemos la enfermera vive en una sociedad determinada en la que existen valores declarados, esos valores sociales tienen que estar contenidos en las profesiones que tienen mayor connotación en la sociedad, entre las cuales se encuentra la enfermería, por estar relacionada directamente con los mayores valores del hombre: su vida y su salud. (6)

Sin embargo, en los últimos tiempos hay expresiones de malestar y quejas en los usuarios externos aduciendo el maltrato, demoras en la atención, tiempo de espera muy prolongados, poca capacidad resolutive de los establecimientos especialmente en los del primer nivel de atención, lo que indica que se trata de problemas que deben ser visualizados, pero creando evidencia científica, seria y responsable que permita tomar decisiones adecuadas a las situaciones y particularidades. (6)

Lo anteriormente indicado se fundamenta en el concepto claro de lo que se entiende por satisfacción, que generalmente se la define como ‘la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario’. (22)

Además, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (23)

1.2 Formulación del problema

¿Cuál es la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y qué relación tiene con el nivel de satisfacción del usuario externo en los servicios del primer nivel de atención del CS La Tulpuna en el año 2022?

1.3 Justificación

Actualmente en el Establecimiento de Salud La Tulpuna, se puede observar problemas en la atención ofertado por el personal de salud hacia los usuarios externos, hecho que se traduce en quejas y reclamo, pues se observa extensas colas que hacen para poder ser atendidos, obligando al usuario a madrugar y permanecer mucho tiempo esperando el turno correspondiente. Además, se observa poca información brindada a los usuarios y familiares. Se conoce desde hace mucho tiempo que hay déficit de recursos humanos para cubrir la demanda existente, además de observarse falta de insumos, medicamentos, deficiencias de infraestructura, el déficit presupuestal como también la carga laboral del personal que brinda la atención, de manera particular del personal de Enfermería, que generalmente es quien asume la responsabilidad de conducción de los establecimientos de salud.

De ahí la importancia de la investigación que pretende dilucidar la calidad de atención al usuario que explicaría en parte la satisfacción de los usuarios externos

La investigación pretende aportar con lo que se conoce respecto de la atención en el establecimiento, que además puede mejorar la calidad en los procesos que se consideran en la atención ofertada, que finalmente busca mejorar el nivel de satisfacción en los usuarios externos.

Los resultados de la investigación nos servirán como precedente para la mejora continua de la atención del personal de enfermería.

1.4. Objetivos

General

- Evaluar la calidad de atención brindada por el personal de enfermería y la relación que tiene con el nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el C.S La Tulpuna en el año 2022.

Específicos

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el C.S La Tulpuna en el año 2022.
- Establecer la calidad de la atención brindada por el personal de enfermería en consulta externa en el C.S La Tulpuna en el año 2022.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes teóricos

2.1.1 Internacionales

Ruydiaz K. et al. (2018). En su investigación titulada Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado; teniendo como finalidad determinar el grado de satisfacción de los pacientes hospitalizados en relación con la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Desarrollaron una investigación descriptiva – transversal, su muestra estuvo constituida de 280 pacientes y para la obtención de sus datos se empleó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Como resultado obtuvieron un alto nivel de satisfacción tanto en el centro quirúrgico (38%) como en hospitalización (52%), con un nivel medio en medicina interna (57%). Logrando concluir que, la calidad del cuidado conlleva a la interiorización de las acciones de cuidado físico, espiritual o emocional que se perciben de forma positiva para la persona y fomentan el sentido de seguridad y protección del otro. (8)

Angulo T. y Gómez S. (2017). Evaluaron la Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016; siendo un estudio mixto de enfoque cuantitativo descriptivo transversal y enfoque cualitativo etnológico; con una población mensual de 132; de ella 121 decidieron por voluntad propia realizar la encuesta. En la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument CARE-Q. Entre sus resultados por categoría se halló una puntuación de la categoría que monitorea y hace seguimiento 94%, seguida de es accesible 86%, los demás resultados mantienen relación de confianza 84%, conforta

83%, le explica y facilita 80% y la categoría se anticipa 66%. Se concluye que los usuarios en su mayoría es decir 82,17%, percibieron como de alta importancia o alto nivel de satisfacción los comportamientos por parte del personal de enfermería frente a la calidad del cuidado que se brindan en dicha institución, mientras que a la población restante de 17,83% percibieron como de mediana importancia o nivel de satisfacción medio. (7)

Alison F. (2019) Evaluó la Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. que reciben tratamiento de hemodiálisis; la investigación fue descriptiva transversal, cuantitativa; tomando como población objeto de estudio 2400 y la muestra estimada fue de 120 pacientes. Para recolectar datos uso el instrumento SERVQUAL. Entre los resultados obtuvo que la gran parte de usuarios se sienten satisfechos en relación con las dimensiones estudiadas, sólo a excepción de la facilidad de transporte para llegar a la unidad. Concluyo que los aspectos determinantes del nivel de satisfacción del usuario son la puntualidad, rapidez, corto tiempo de espera e interés del personal de enfermería. (9)

2.1.2 Nacionales:

Chumpitaz M. (2018) En su estudio evaluó la Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada en Lima – Perú ,2018. La metodología fue de tipo aplicada, cuantitativa, correlacional – descriptiva; trabajó con una población de 51 enfermeras y 206 pacientes adultos. Como instrumento de medición, aplicó una lista de cotejo y un cuestionario. Como resultados sobre la calidad

de atención de enfermería, obtuvo un nivel medio que tuvo tendencia a alta. Así el 64.6% de enfermeras ofrecieron atención de calidad en un nivel medio, con un nivel bajo el 19.6% y alto un 15.7%. Con respecto al grado de Satisfacción, el 47.6% de pacientes mostró un nivel de satisfacción medio, 29.1% alto y 23.3% bajo. Concluye que existe una correlación positiva entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. (10)

Marcelo D. (2019) Evaluó la Calidad del cuidado de enfermería y la Satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la Clínica Ricardo Palma Lima Perú 2019; se propuso determinar la relación entre los constructos; calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente. La metodología que se realizó fue un estudio correlacional, transversal; con una población de 120 hospitalizados, utilizando dos instrumentos de escala tipo Likert. Se obtuvo como resultado la confirmación de correlación positiva significativa entre las variables estudiadas, logran una correlación de 0.878. Por ende, concluye que existe relación +/- entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente, lo cual puede interpretarse que a mejor condición de los componentes del cuidado se tiene mejor satisfacción. (24)

Rocha G, et al (2017) En su investigación titulada la Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, EsSalud y clínicas privadas de Chincha, 2017; tuvo como propósito establecer las diferencias en los niveles de satisfacción entre los usuarios de los hospitales-del Ministerio-de Salud, EsSalud y las clínicas privadas de Chincha; su metodología fue tipo cuantitativa, de corte transversal, nivel descriptiva-comparativa y diseño no experimental. La muestra estuvo constituida por 150 usuarios,

60 de ellos del hospital del Ministerio de Salud, otros 70 del hospital de-EsSalud y 30 de tres-clínicas privadas; recolectaron los datos a través del instrumento SEVPERF. Entre los resultados se encuentran diferencias en los niveles de satisfacción en la atención de salud recibidas mientras que el 40% de los usuarios que se atienden en clínicas-evidenciaron-un alto nivel de satisfacción, solo el 16.7% de usuarios del MINSA y 15.0% de EsSalud se sitúan en este nivel de satisfacción global. En conclusión, se señalan que los niveles de satisfacción son distintos, teniendo un menor nivel aquellas personas que referían haberse atendido en los hospitales de EsSalud y MINSA. (25) Del estudio se puede sostener que en las instituciones privadas existe un mejor servicio que en las del sector público.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Teoría de la Calidad

La calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten brindar una mayor satisfacción al usuario ya sea de un servicio o sistema, en el marco de sus políticas organizacionales. La implantación de un Modelo de Calidad tiene un papel transformador otorgando un valor agregado al servicio, con su impacto en la eficiencia organizacional, mejoramiento continuo, control o reingeniería de procesos y optimización de recursos, aumento del desempeño y productividad.(26) Además, los Padres de la calidad, promovieron sus teorías de renacimiento productivo y aplicación de la calidad con enfoque a sistematización y estandarización de procesos productivos e industriales totales, para obtener mejores productos y servicios. (25)

2.2.2 Dimensiones de la Calidad

Desde la perspectiva que tiene el paciente la calidad de la atención de enfermería debe proporcionar información que lo beneficie. Según Avedis D. Medir la satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería es indicador de calidad. La percepción del usuario es la satisfacción a sus necesidades, la calidad del cuidado de enfermería es un término conocido desde los tiempos de Florence Nightingale, quien postuló que “las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si se comparan tratamientos con resultados” y, si se pueden usar herramientas para poder medir los sistemas de cuidado y la efectividad de la asistencia. (19)

2.3 Bases Conceptuales:

2.3.1 Calidad

Miyahira A. define que, calidad ha sido una preocupación permanente desde la antigüedad, y probablemente la idea de calidad es tan antigua como el hombre mismo. Desde la elaboración de los utensilios para la caza, de la vestimenta y otros hay evidencias de evolución y mejora de la calidad. Sin embargo, esto es más notorio con el auge del comercio de productos entre las civilizaciones. (11)

En el mundo actual solo existe un punto central clave para las instituciones: el cliente, por lo tanto, la calidad la definen los clientes y solo las instituciones que se centran en los requisitos de sus clientes sobrevivirán en el futuro, como podemos apreciar definir calidad no es fácil. En la práctica, tal como lo refiere R. Schonberger, "la calidad es como el arte; todos la alaban, todos la reconocen cuando la ven, pero cada uno tiene su propia definición de lo que es". (12)

Se entiende por calidad, al conjunto de propiedades y características de un producto o servicio, que le asigna la aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente. (26)

Dorothea O (1972). Define el cuidado como “una actividad orientada hacia el objetivo de satisfacer necesidades determinadas”. Desde la perspectiva del autocuidado ella lo explica como “una conducta que existe en situaciones concretas de la vida que son dirigidas por las personas hacia sí mismas o hacia el entorno; para así regular los factores que afectan a su propio desarrollo y funcionamiento en beneficio de su vida, salud o bienestar”. (30)

Marriner, (2003) define los sistemas de enfermeros como series y secuencias de acciones prácticas de las enfermeras que actúan para proteger y regular el desarrollo de la actividad de autocuidado de los pacientes. (13)

2.3.2 Calidad de Atención de Enfermería

Es un concepto muy complejo que incluye de la asistencia, el cual debe de ser el adecuado y de la misma manera concordar con los avances de la ciencia, a fin de implementar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y con ello asegurar la continuidad de ir a atenderse por el personal de salud (enfermeras (os)). (26)

2.3.3 Escala de Likert

Se le da el nombre por el psicólogo Rensis Likert; Likert distinguió entre una escala apropiada, la cual emerge de las respuestas colectivas a un grupo de ítems (pueden ser 8 o más); y el formato en el cual las respuestas son puntuadas en un rango de valores. A diferencia de una simple pregunta de “sí” / “no”, la escala de Likert permite a los encuestados calificar sus respuestas. La Escala de Likert es una escala de calificación

que es utilizada para cuestionar a una persona sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de una persona. (28)

2.3.4 Escala de Servqual

El modelo SERVQUAL, “está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. El cual permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora y de comparación con otras organizaciones. El modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones; de esta forma contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones. (29)

2.3.5 Satisfacción

Es la complacencia del usuario al momento de recibir una atención por parte del personal de salud. En la satisfacción del usuario interviene fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario. Pero, en ambos factores influye los valores que tenga el cliente. En este sentido, es diferente el grado de satisfacción de un cliente que acude al hospital por primera vez que el de un paciente que acude al hospital en forma continua. (14)

2.3.6 Atención de Calidad de Enfermería

Se define como: “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y la del personal de enfermería. (16)

2.3.7 Satisfacción desde la Perspectiva del Usuario

La satisfacción del usuario se logra cuando las expectativas que se genera antes de recibir un servicio son superadas por el valor que percibe una vez que lo ha recibido. A medida que el valor percibido por el cliente supere sus expectativas, más satisfecho se sentirá el cliente. Sin embargo, la percepción del valor generado por un mismo servicio es relativa a cada experiencia particular de los clientes, debido a ciertas implicaciones:

La calidad de un servicio es relativa, no absoluta.

Es determinada por el cliente, no por el proveedor del servicio.

La percepción de la calidad es particular para cada cliente.

La calidad de un servicio debe aspirarse, ya sea mediante el intento de igualar o superar las expectativas del cliente, o controlando las mismas para reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado. (17)

2.3.8 Importancia del cuidado de Enfermería

El cuidado de los pacientes es esencial para la profesión de enfermería, el cual es definido como: una actividad que requiere de un valor personal y profesional encaminado a la conservación, restablecimiento y autocuidado de la vida que se fundamenta en la relación terapéutica enfermera-paciente.

Existen situaciones que influyen en el quehacer del profesional de enfermería, olvidando en algunos momentos, que la esencia de ésta, es el respeto a la vida y el cuidado profesional del ser humano, es necesario reflexionar acerca de la importancia del cuidado de enfermería, ya que éste repercute y forma parte de la producción de los servicios sanitarios, considerados imprescindibles para conseguir algunos resultados finales tales como, el alta, la satisfacción y menor estancia hospitalaria del paciente, mayor productividad, eficiencia y eficacia del profesional y el mantenimiento de la calidad de la atención. (18)

De acuerdo con Donabedian, citado por Hernández, la calidad de atención en salud se puede medir en tres dimensiones.

2.4 Bases Legales

El artículo 2° de los derechos, deberes y responsabilidades concernientes a la salud individual de la ley N.º 26842 – ley general de salud, indica que todas las personas tienen derecho a exigir que los servicios que le prestan en la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad tanto institucionales como profesionales. (31)

2.5 Definición de Términos Básicos

2.5.1. La Satisfacción del Trabajo de las Enfermeras

Es baja ya que los pacientes se refieren a las enfermeras como personal que no respetan la intimidad que tienen, que no se dirigen por sus nombres ni apellidos y que no se presentan ya que los pacientes ni conocen su nombre del personal que los atiende. (20)

2.5.2. La Satisfacción de los Pacientes

Los conocimientos teóricos, la experiencia práctica y la sensibilidad de las enfermeras son el fundamento y ayudan a identificar las necesidades que tienen los pacientes otorgando así cuidados integrales y de calidad. (20)

2.5.3. Atención de Calidad de Enfermería

Se define como: "...la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua e eficiente que brinda el personal de enfermería de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y la del personal de enfermería. El colegio de enfermeros del Perú define la calidad de cuidados de enfermería como un trabajo endógeno, es una tarea donde participa todo el equipo de trabajo siendo la contribución de cada persona importante para el logro de resultados, es decir se trata de crear una cultura de calidad de la atención que brinden los servicios de enfermería, aplicando mecanismos auto reguladores que privilegien la práctica de la constructiva, la auto superación y la satisfacción por trabajo bien hecho. (21)

2.5.4. Accesibilidad:

Alusión a comportamientos de cuidado los cuales son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo. Es decir, el grado de interacción y comunicación que se da entre el paciente y el personal de salud, para cubrir aquellas expectativas que se presente con el fin de mejorar su salud. (32)

2.5.5. Explica y Facilita:

Son los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos los cuales para el paciente son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación. (32)

2.5.6. Conforta:

Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente y la familia que están siendo atendido en el Servicio de Emergencia se sientan cómodos, tratándoles de dar confort, motivación, buen trato e involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar del paciente. (32)

2.6 Hipótesis de la Investigación

El nivel de satisfacción del usuario externo atendido en los servicios de atención tiene relación significativa con la calidad de atención brindada por el personal de enfermería.

2.7 Variables de Estudio

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del usuario externo.

2.8. Operacionalización de las Variables

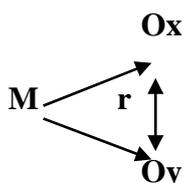
VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS
Satisfacción del usuario externo.	Es la complacencia del usuario al momento de recibir una atención por parte del personal de salud. (17)	Reconocimiento Seguridad Empatía	Muy satisfecho (111 - 140) Satisfecho/a (90 -110) Poco satisfecho (50 - 80) No satisfecho/a <50	1 - 5 1 - 5 1 - 5 1 - 5	Guía técnica de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud.
Calidad de atención	Es la aptitud de un servicio para satisfacer las necesidades de los usuarios. Entendiendo por calidad total, el proceso que implica hacer las cosas bien y mejorarlas constantemente. (21)	Respeto Atención Oportuna Medidas De Bioseguridad Orientación	Mala (40 – 20 pts) Regular (70 – 50 pts) Buena (100 – 80 pts)	1 - 5 1 - 5 1 - 5	Encuestas de la calidad de atención del personal de enfermería.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación

Es un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal y correlacional, pues muestra una realidad como se la observa y transversal porque los datos se recolectaron en un tiempo determinado y correlacional pues se busca establecer si hay relación entre las variables de estudio.



Donde:

- M = Muestra de niños con su madre
- Ox = Determinantes de la salud
- Oy = Estado nutricional
- O = Observación de cada una de las variables
- R = Índice de relación de las variables estudiadas

3.2 Área de Estudio.

El presente trabajo se realizó en el C.S. ``La Tulpuna``, ubicado en Jr. Alfonso Ugarte N° 1175 -Cajamarca, este pertenece al primer nivel de atención Categoría I-3, el cual cuenta con los siguientes servicios: al ingreso y en el primer piso se encuentra Admisión, Triage, Farmacia y también un pequeño Tópico de curaciones, además están los consultorios de Obstetricia, y el Seguro Integral de Salud. En el segundo piso se ubican los consultorios de Odontología, Control de Crecimiento y Desarrollo (CRED), Medicina, Laboratorio. El horario de atención es de 12 horas al día, todos los días de la semana; los tipos de usuarios que acuden al establecimiento son todos los que cuentan con SIS y están ubicados por zonificación.

3.3. Población, Criterios de Inclusión y Exclusión

La población estuvo constituida por aproximadamente 1110 usuarios mayores de 18 años atendidos en el C.S. La Tulpuna durante cada mes del año.

Criterios de Inclusión

✓ Usuarios externos que se atendieron en el Centro de Salud La Tulpuna y aceptaron participar del estudio.

Criterios de Exclusión

✓ Pacientes con enfermedades mentales.

3.4. Muestra

Estuvo constituida por cada uno de los usuarios externos de la muestra en estudio en el C.S. La Tulpuna.

El tamaño de la muestra se obtuvo utilizando la fórmula para poblaciones finitas, la cuál es la siguiente:

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

Donde:

Z^2 = Nivel de confianza del 90% (1.645)

P = proporción de aciertos (0.5)

Q = proporción de desaciertos (0.5)

N = población total (1110)

e^2 = margen de error calculado 5% (0.05)

n = muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{(1.645)^2 * 0.5 * 0.5 * 1110}{(0.05)^2 * (1110-1) + 0.5 * 0.5 * (1.645)^2}$$
$$n = \frac{750.9219375}{3.44900625} = 218$$

Al aplicar la fórmula con los datos expuestos en líneas anteriores, fueron 218 pacientes atendidos por el personal de Enfermería del C.S. La Tulpuna, a los que se aplicó la encuesta.

La entrevista personal se hizo a los usuarios que acudieron por consulta externa y fueron atendidos por el personal de Enfermería del Centro de Salud La Tulpuna.

3.5 Muestreo

Para la selección de la unidad de estudio se utilizó el muestreo aleatorio, de los usuarios atendidos en los consultorios, se seleccionó por sorteo en base a la lista de los programados en cada uno.

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La recolección de los datos fue obtenida en el Centro de Salud La Tulpuna con dos cuestionarios al usuario (calidad y satisfacción).

Se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

- Consentimiento informado al usuario antes de aplicar los cuestionarios.

○ Aplicación de los cuestionarios de preguntas al usuario según la atención brindada.

1. Para evaluar la calidad de la atención por parte del personal de Enfermería, se utilizó la Escala de autoría de Sánchez M (2017), modificada por las autoras, la cual consta de 20 preguntas, con un puntaje del 1 al 5 considerando el mínimo como nunca, y el máximo puntaje como siempre, la sumatoria del puntaje obtenido de 100 a 80 se calificará como “buena calidad de la atención”; de 70 a 50 como “regular calidad de la atención” y de 40 a 20, se calificará como “mala calidad de la atención”.

Dimensión Respeto: Consta de 7 preguntas:

1.- La enfermera le brinda atención en el horario establecido.

3.- La enfermera le saluda y lo trata por su nombre.

4.- La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.

9.- La enfermera muestra amabilidad durante la atención.

10.- La enfermera respeta su privacidad

18.- La enfermera le responde con términos sencillos para que usted le pueda entender.

20.- La enfermera respeta su cultura o creencia durante la atención.

Dimensión de la Atención Oportuna: Consta de 7 preguntas

2.- La enfermera se presenta diciendo su nombre durante la atención.

7.- Se siente seguro (a) con los cuidados que le brinda la enfermera

11.- La enfermera le da oportunidad para que pueda expresar sus dudas ante un procedimiento

12.- La enfermera soluciona cualquier dificultad que se presente durante su atención

15.- La enfermera cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.

17. La enfermera lo motiva a seguir con su tratamiento

19. La enfermera le dedica el tiempo necesario durante la atención.

Dimensión de medidas de Bioseguridad: Consta de 1 pregunta:

6.- La enfermera se lava las manos antes y después de atenderlo o al realizar algún procedimiento.

Dimensión orientación: Consta de 5 preguntas.

5.- La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que le va a realizar.

8.- La enfermera le enseña y explica a usted cómo debe tomar su medicamento en casa.

13.- La enfermera realiza una explicación sobre el problema de salud que tiene o el resultado de la atención brindada.

14.- La enfermera le explica sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, dieta y efectos adversos.

16.- La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.

2. Para evaluar la satisfacción del usuario externo se utilizó la escala SERVQUAL MODIFICADA, estandarizado por el MINSA actualmente, pero considerando solo las percepciones tomando en cuenta, la teoría de Cronin y Tylor, aplicando así el modelo SERVPERF a la que se llamó “Escala SERVPEF para evaluar la percepción de la satisfacción del usuario externo”, que consta de 22 preguntas con un puntaje del 1 al 5, considerando 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación; la sumatoria del puntaje obtenido de 89 a 110 se considerará como “satisfecho”; de 45 a 88 como “ni satisfecho, ni insatisfecho” y de 22 a 44 se calificará como “insatisfecho ” (27)

Dimensión De Reconocimiento: Consta de 6 preguntas:

- 1.- ¿Usted encontró citas disponibles para su atención?
- 2.- ¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?
- 3.- ¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?
- 4.- ¿Su atención se realizó en el horario programado?
- 6.- ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?
- 9.- ¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

Dimensión De Seguridad: Consta de 10 preguntas

- 5.- ¿Se tenía el equipamiento oportuno al momento de su atención?
- 7.- ¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?
- 8.- ¿El personal que lo atendió estaba capacitado?
- 10.- ¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?
- 11.- ¿La enfermera que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?
- 13.- ¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?
- 15.- ¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

16.- ¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?

18.- ¿La Enfermera tuvo paciencia y calma al momento de colocarle una inyección a usted o a su menor hijo(a)?

20.- ¿La Enfermera tenía todo ordenado y limpio al momento de atenderlo o a su menor hijo(a)?

Dimensión De Empatía: Consta de 6 preguntas:

12.- ¿La enfermera que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?

14.- ¿La enfermera que le atendió le trató con amabilidad y respeto?

17.- ¿La enfermera lo trató con calma y cuidado a usted o a su menor hijo(a)?

19.- ¿La enfermera le indicó que cuidados debería tener usted o su menor hijo(a)?

21.- ¿La enfermera le explicó si debe regresar o su menor hijo(a)?

22.- ¿En el caso de la atención al niño ¿La Enfermera le explicó cómo debe darle sus vitaminas y micronutrientes a su menor hijo(a)?

3.7. Confiabilidad del Instrumento de Recolección de Datos

Para garantizar la confiabilidad de las dos escalas, se realizó una prueba piloto en 15 usuarios externos en el C.S Baños Del Inca, y aplicando la prueba estadística de Cronbach obteniendo como resultado 0.889 respecto a Calidad y 0.84 en cuanto Satisfacción confirmando con ello la alta confiabilidad del instrumento.

3.8. Procesamiento, Análisis y Discusión de Datos

Luego de la recolección de datos se revisó la consistencia de los mismos, para luego ingresarlos en el paquete estadístico, Excel 2018 y luego fue exportada al Software SPPSS V-26, para así procesar todos los resultados.

La presentación de estos se realizó en tablas simples y de doble entrada, para la validación de la hipótesis se hizo uso de la prueba estadística Chi cuadrado con un 95% de confiabilidad ($p < 0,05$).

Finalmente, los resultados fueron contrastados con otras investigaciones y literatura que fue consultada de acuerdo con los objetivos del trabajo y que consta en el Marco Teórico.

3.9. Aspectos Éticos de la Investigación

Para la ejecución de esta investigación se contó con principios de:

Autonomía; el usuario no fue presionado para participar en el estudio, logrando su participación voluntaria con la firma del consentimiento informado.

Confidencialidad; se garantizó al entrevistado, que los datos son de carácter anónimo y su uso será exclusivo para el estudio.

Beneficencia; los resultados van a servir como referente para mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud.

No maleficencia; la participación del usuario no lo expone a ningún tipo de riesgo.

Respeto; reconociendo así el derecho ajeno; consideración, atención o deferencia que se deben a las otras personas.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Tabla 1. Características Sociodemográficas de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca,2022.

Características generales	N	Porcentaje
Edad		
Menos de 18	10	4.6
De 18 a 30	139	63.8
De 31 a 40	60	27.5
De 41 a 49	9	4.1
Sexo		
Masculino	2	0.9
Femenino	216	99.1
Grado de instrucción		
Analfabeto	15	6.9
Primaria	90	41.3
Secundaria	86	39.4
Superior técnico	19	8.7
Superior Universitario	8	3.7
Tipo de seguro por el cual se atiende		
SIS	215	98.6
EsSalud	2	0.9
Ninguno	1	0.5
Tipo de usuario		
Nuevo	57	26.1
Continuador	161	73.9
Ingreso promedio mensual		
Entre 500 a 1000	116	53.2
Entre 1001 a 2000	5	2.3
No recibe salario	81	37.2
Otros	16	7.3
Total	218	100.0

Fuente: Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario

En la tabla 1, se observa que el 4,6 % son menores de 18 años y el 63,8% se encuentran entre las edades de 18 a 30 años. Respecto al sexo el 99,1% fue del género femenino y solo el 0.9% fueron varones. Se observa en el grado de instrucción que el 41,3% tiene grado de instrucción primaria

y el 3.7% tiene grado de instrucción superior universitario. Respecto al tipo de seguro por el cual se atiende el 98,6% tiene SIS y el 0.5% no tienen ningún tipo de seguro. En relación con el tipo de usuario que asiste al Centro de salud la Tulpuna observamos que el 73,9% son pacientes continuadores y el 26,1% son pacientes nuevos. Se observó en el aspecto socioeconómico que 53,2% tiene ingresos entre 500 a 1000 soles y el 37.2% no percibe salario.

Tabla 2. Calidad de atención según de la dimensión Respeto hacia los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca, 2022.

Calidad de atención	N	%
Regular	141	65.0
Buena	77	35.0
Total	218	100.0

Fuente: Elaboración propia de las tesis en base a la tesis Sánchez M (2017)

La tabla 2, referente a los resultados de la calidad de atención según la dimensión respeto, se observó que el 65% de pacientes recibió regular muestra de respeto del personal de salud y el 35% de pacientes recibió buena muestra de respeto del personal de salud.

Tabla 3. Calidad de Atención según la dimensión Atención Oportuna a usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca, 2022.

Calidad de Atención	N	%
Regular	112	51.4
Buena	106	48.6
Total	218	100.0

Fuente: Elaboración propia de las tesis en base a la tesis Sánchez M (2017)

En la tabla 3, referente a los resultados de la calidad de atención según su dimensión: se observó que, en la dimensión de atención oportuna, el 48,6% del personal de salud brindó una atención oportuna buena y el 51,4% del personal de salud brindó una atención oportuna regular.

Tabla 4. Calidad de atención según su dimensión Medidas de Bioseguridad a usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca, 2022.

Calidad de Atención	N	%
Mala	16	7.3
Regular	148	67.9
Buena	54	24.8
Total	218	100.0

Fuente: Elaboración propia de las tesis en base a la tesis Sánchez M (2017)

En la Tabla 4, sobre los resultados de la calidad de atención de los usuarios según sus dimensiones: se pudo notar que en la dimensión medidas de bioseguridad, el 67,9% de los usuarios percibieron regular acción de medida de bioseguridad del personal de salud.

Tabla 5. Calidad de atención según su dimensión Orientación a usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.

Calidad de atención	N	%
Regular	65	29.8
Buena	153	70.2
Total	218	100.0

Fuente: Elaboración propia de las tesis en base a la tesis Sánchez M (2017)

En la Tabla 5, sobre los resultados de la calidad de atención de los usuarios según sus dimensiones: se pudo notar que en la dimensión orientación, los usuarios refieren que el (70.2%) más de la tercera parte recibió buena orientación del personal de salud, el 29,8% recibió regular orientación del personal de salud.

Tabla 6. Satisfacción del usuario externo según la dimensión de reconocimiento, de usuarios atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.

Satisfacción	N	%
Poco satisfecho	41	18.8
Satisfecho	114	52.3
Muy satisfecho	63	28.9
Total	218	100.0

Fuente: Guía técnica Servqual 2011

En la tabla 6, de acuerdo con la dimensión del reconocimiento, se muestra que el 28,9 % están muy satisfecho con la atención brindada. El 18,8% refieren poco satisfecho ante la atención brindada.

Tabla 7. Satisfacción del usuario externo según la dimensión de Seguridad, de usuarios atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.

Satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Poco satisfecho	2	0.9
Satisfecho	60	27.5
Muy satisfecho	156	71.6
Total	218	100.0

Fuente: Guía técnica Servqual 2011

En la tabla 7, según la dimensión de Seguridad, se muestra que el 0,9% de pacientes están poco satisfechos con la seguridad que brinda el personal de Enfermería en el Establecimiento de Salud La Tulpuna, el 27,5% pacientes están satisfechos y por último el 71,6% muy satisfechos.

Tabla 8. Satisfacción del usuario externo según la dimensión de Empatía del personal que labora en el Centro de Salud La Tulpuna- Cajamarca, 2022.

Satisfacción	N	%
Satisfecho	35	16.1
Muy satisfecho	183	83.9
Total	218	100.0

Fuente: Guía técnica Servqual 2011

En la tabla 8, se muestra que el 16,1% de pacientes están satisfechos con la Empatía que tiene el personal de Enfermería en el Establecimiento de Salud La Tulpuna y el 83,9% de pacientes están muy satisfechos con ello.

Tabla 9. Relación entre la Calidad de atención del personal de salud y la Satisfacción del usuario atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna-Cajamarca, 2022.

Calidad de atención	Satisfacción del usuario				Total	Chi cuadrado	
	Satisfecho		Muy satisfecho				p - valor
	N	%	N	%			
Regular	70	32.1	20	9.2	90	41.3	
Buena	33	15.1	95	43.6	128	58.7	
Total	103	47.2	115	52.8	218	100.0	

Fuente: Encuesta de calidad de atención y satisfacción del usuario.

En la tabla 9, se observa que el porcentaje se calculó en función del subtotal de 115 usuarios, los cuales estuvieron muy satisfechos, de ellos el 43.6% indicó que la calidad de atención era buena. Del subtotal de 103 usuarios satisfechos el 32.1% indicó que la calidad de atención era regular. Se puede evidenciar la prueba de hipótesis Chi cuadrado, la que indica que existe alta y significativa relación entre Calidad y Satisfacción ($p < 0.05$) de pacientes atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca-2022, con una confianza del 95%.

4.2 DISCUSIÓN

Investigar la calidad de atención ofertada por el personal de Enfermería en la actualidad es de vital importancia, especialmente si se tiene en cuenta que constituye la fuerza laboral insustituible en los servicios de salud y por lo tanto contribuye en gran parte con la satisfacción del usuario externo.

En consecuencia en la tabla 1; los resultados de esta pesquisa ayudan a explicar aspectos importantes del proceso de atención de Enfermería y que se expresan en las respuestas que dan los usuarios quienes mayoritariamente son personas jóvenes entre 18 a 30 años y casi toda la muestra estudiada fueron mujeres pero con escolaridad baja (41,3% tienen solo instrucción primaria o sea en promedio tienen 6 años de estudio y apenas 3.7% superior universitario), condición de desventaja pues los promedios de escolaridad hasta el 2020 a nivel de la Región de Cajamarca es de 8.8 y nacionales que 10,3 años de estudios (50).

Resultados que a diferencia de lo encontrado por Guevara C. (2018) en el estudio realizado en otro establecimiento de salud de Cajamarca encontró que la demanda de este grupo etario era de 26.8% correspondiente a las edades de 20 a 29 años (34).

Respecto al grado de instrucción, en la investigación de Cueva D. y Pérez M. (2019) estudio realizado en el mismo establecimiento de salud; el 24% de usuarios tuvieron primaria y 6% tuvo grado de instrucción superior universitario (35).

El hecho de que casi el total sean mujeres, se explica porque la demanda a los establecimientos del primer nivel, mayormente están orientados a actividades de Atención Primaria de Salud como el control del niño menor de cinco años, atención a mujer en edad reproductiva y /o atención de morbilidad simple como las Infecciones respiratorias agudas, enfermedades diarreicas agudas, cefaleas, hipertensión arterial, diabetes entre otros, y son las madres de familia quienes cuidan o velan por la salud o la atención de los integrantes de la familia.

Resultados que difieren del estudio de Torres M. (2021) en donde 55.7% de los usuarios externos son mujeres (40) y del mismo modo en el estudio de Guevara C. (2018) el 59,9% son mujeres (34).

En cuanto al tipo de seguro por el cual se atienden los usuarios el (98,6%) tienen SIS. Datos similares se encontraron en el trabajo de investigación de Vásquez D. (2021) el cual tuvo como resultado que el (99%) de usuarios tienen SIS (36). Esto es favorable para los usuarios ya que la atención es gratuita como también los medicamentos, caso excepcional que no se cuente con insumos el usuario deberá costearlo. Estos resultados evidencian que el estado peruano está cumpliendo con las políticas públicas implementadas por el sistema nacional de salud, el cual tiene como objetivo el aseguramiento universal de la población peruana al 100%. Ya que se está dando cumplimiento a uno de los Objetivos De Desarrollo Sostenible que debe rendirse en el 2030. (37).

Con relación al tipo de usuario el (73,9%) son usuarios continuadores ya que son personas que acceden al servicio para su control y para sus vacunas correspondientes. Datos similares se encontraron en la investigación de Hernández M. y Vargas E. (2021) en donde el (76,6%) son usuarios continuadores (38).

Con respecto al ingreso promedio mensual de los usuarios atendidos en el establecimiento de salud la Tulpuna el (53,2%) tiene ingresos entre 500 a 1000 soles con extrema pobreza e ingreso precario que no ayuda a cumplir con la canasta básica, de esta manera se convierte en usuario de quintil 1. De acuerdo con los ingresos promedio mensual provenientes del trabajo, según departamento en el 2017, se pudo observar que Cajamarca tuvo un ingreso promedio mensual de 843,3 soles (41).

El INEI señala que el aumento de la pobreza estaría principalmente asociado a la paralización de actividades que generó la pandemia de la COVID-19, la pobreza afectó al 30.1% de la población peruana durante el 2020; además la canasta básica de consumo tuvo un costo de S/ 360 mensuales por persona, con esto se estima que en los últimos cinco años la pobreza en el Perú aumentó (51).

Cuando se analiza las dimensiones se puede observar que:

En la dimensión respeto, el 65% de usuarios refieren haber recibido regular muestra de ello, ya que en algunas oportunidades la enfermera se presenta, saluda y trata por su nombre a los pacientes, se muestra comprensiva y los sabe escuchar, es amable, respeta la privacidad de los usuarios, responde con términos sencillos y por último respeta su

cultura o creencias. Estos resultados no tienen relación con el estudio de Quispe R. (2021) titulado Nivel De Atención Del Profesional De Enfermería Con Los Pacientes De La Clínica San Lorenzo, Cajamarca; en donde se encontró que el 80.2% de usuarios opinan que el personal de enfermería se acerca a ellos con respeto (44).

Una conducta irrespetuosa en el sistema de salud puede afectar de manera importante la atención en cuanto a la calidad y seguridad del paciente. Por lo que es importante reconocer el problema, conocer causas y los efectos que produce (43).

De esta manera nos demuestra el trabajo de investigación de Chiquilín H. (2013) que el 58% de estudiantes indica que la formación académica que brindan los docentes es primordial para que ellos como futuros profesionales la pongan en práctica (42).

Según la dimensión atención oportuna el personal de salud brinda una regular atención que equivale al 51.4%, ya que tiene que atender una sobre demanda de usuarios, por lo que su capacidad resolutoria del establecimiento no responde a las necesidades de la demanda, de esta manera el usuario presenta desgano. Gran diferencia se observó en el trabajo de investigación de Flores J. y Soto T. (2016) con respecto a la capacidad de atención, llegaron a la conclusión que el hospital departamental de Huancavelica no es rápido y el personal que atiende siempre es ajeno al problema de los pacientes (49).

En cuanto a la dimensión de bioseguridad, se pudo notar que el 67.9% de usuarios percibieron regular acción de ella, ya que notaron que el personal no se lava las manos con frecuencia antes y después de realizar algún procedimiento. Estos resultados son diferentes a los encontrados en el estudio de Bernabé L. (2018) titulado Cumplimiento de las normas de bioseguridad y calidad de vida laboral de las enfermeras del Hospital Nacional San Bartolomé, quien obtuvo que el 48.3% de las enfermeras cumplen con las normas de bioseguridad (45).

Teniendo en cuenta la pandemia por la COVID 19, los establecimientos de salud deberían garantizar la protección del usuario. Pero esto no se puede cumplir; por falta de tiempo; por la falta de insumos debido a (que no se solicita en su momento y/o no se distribuye en el tiempo requerido), la saturación de atención (por el exceso de pacientes), infraestructura (la cual no permite cumplir con el distanciamiento social), y el deficiente uso de mascarilla de los pacientes.

Acerca a la dimensión orientación se muestra que el 70.2% es decir más de la tercera parte de usuarios recibió una explicación sobre los exámenes, procedimientos a realizar, toma de medicamentos en casa, acerca del problema de salud o resultado de la atención brindada, el tratamiento a seguir y por último instruye al paciente y familia sobre los cuidados que debe tener en casa. Estos datos coinciden con el estudio Quispe R. (2021) titulado Nivel De Atención Del Profesional De Enfermería Con Los Pacientes De La Clínica San Lorenzo, Cajamarca se observan datos que coinciden que el 74.3 % de usuarios opinan que reciben buenas indicaciones para seguir con su tratamiento (44).

Dorothea Orem en su teoría del autocuidado define que las acciones intencionadas realizadas por la persona para controlar los factores internos o externos pueden comprometer su vida y desarrollo posterior. Por ello se plantea que el eje fundamental de la enfermería es identificar el déficit entre la capacidad potencial de autocuidado y las demandas de autocuidado de los pacientes. Los enfermeros(as) actúan cuando el individuo por cualquier razón no puede autocuidarse, para ello D. Orem propone los métodos de asistencia de enfermería que se basan en la relación de ayuda y/o suplencia de los enfermeros(as) hacia el paciente (52).

En la dimensión de reconocimiento el 52.3 % de usuarios refirieron estar satisfechos, debido a que no encuentran citas disponibles para su atención, han sido atendidos con diferencia en relación a otras personas, en cuanto a la atención no se respeta el orden de llegada ni el horario programado, no saben a dónde ir cuando quieren presentar alguna queja o reclamo y finalmente cuando se presenta algún problema o dificultad no se resuelve inmediatamente. Datos diferentes encontramos en el estudio de Vásquez D. (2021) en el cual se obtuvo que el 64% de usuarios estuvieron satisfechos (36).

Según Donabedian la satisfacción del cuidado de enfermería del paciente es uno de los pilares en los que se basa la atención actual para calificar la prestación de servicios de salud de las Instituciones (53). Madeleine Leininger nos dice que el cuidado es una necesidad humana esencial y el cuidar como la esencia de enfermería, además es un modo de lograr salud, bienestar (54).

Según la dimensión de Seguridad, se muestra que el 27,5% de usuarios que se atienden en el Centro de Salud la Tulpuna están satisfechos. Los datos coinciden con el trabajo de investigación de Hernández M. y Merino E. (2021) que obtuvieron como resultado, al 26.6% de usuarios que se sienten satisfechos con respecto a esta dimensión (38). Por otro

lado, se observa gran diferencia en el estudio de Cueva D. y Pérez M. (2019) quienes realizaron su estudio en la atención del personal de enfermería en el Centro de Salud La Tulpuna, los cuales refieren que el 91.8% de pacientes estuvieron satisfechos (35). De esta manera nos damos cuenta de que el usuario externo debería sentirse protegido con la atención y cuidado que brinda el profesional de enfermería.

Abraham Maslow, en su teoría necesidades de seguridad nos explica que el paciente debe sentirse seguro, tener estabilidad, tener orden, protección y dependencia por parte de la enfermera, para su pronta recuperación (55).

El 16,1% de usuarios están satisfechos con la Empatía que tiene el personal de Enfermería en el Establecimiento de Salud La Tulpuna. Datos similares se encontraron en el estudio de Cortez I. y Espinoza B. (2019) con un 17.55% de usuarios satisfechos respecto a esta dimensión (39). Virginia Henderson define que, “la única función de una enfermera es ayudar al individuo sano y enfermo, a realizar aquellas actividades que contribuyan a su salud, recuperación. muerte tranquila, que el paciente realizaría sin ayuda si tuviese la fuerza, voluntad y el conocimiento necesario (56).

La relación entre la calidad de atención del personal de salud y la Satisfacción del usuario atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna ($p < 0.05$) con una confianza del 95%, calculando el porcentaje en función del subtotal de 115 usuarios (52.8%), los cuales estuvieron muy satisfechos y el 43.6% indicó que la calidad de atención era buena. De acuerdo con el subtotal de 103 usuarios satisfechos el 32.1% indicó que la calidad de atención era regular, estos datos difieren de los obtenidos en el trabajo de investigación de Hernández M. y Merino E. (2021) en donde el 10,64% de usuarios estuvieron satisfechos y refirieron una buena calidad de atención, además existe una relación directa significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo con un 95% de confiabilidad $p= 0,001$ ($p<0.05$) (38).

CAPITULO V

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES

5.1.- CONCLUSIONES

- ❖ La calidad de atención que brinda el personal de enfermería en el Centro de Salud la Tulpuna es regular, y la prueba de Chi cuadrado muestra que hay relación entre calidad de atención y la satisfacción del usuario ya que si la atención es buena el paciente va a estar satisfecho, en cambio si la atención es mala el usuario estará insatisfecho.

- ❖ El nivel de satisfacción de los usuarios externos atendidos en el Centro de Salud La Tulpuna 2022 es de 32,1% están satisfechos y el 9,2 muy satisfechos.

- ❖ La calidad de atención brindada por el personal de enfermería en consulta externa en el Centro de Salud La Tulpuna 2022 es regular.

5.2.- RECOMENDACIONES

Al director del Centro de salud la Tulpuna:

- Capacitar constantemente al personal de salud en cuanto a atención del usuario.

A la jefa de enfermeras:

- Supervisar y evaluar constantemente la atención que brinda el personal de enfermería hacia los pacientes.

Al personal de Enfermería:

- Deben ser empáticos, brindar atención humanizada, desarrollar ética y valores.

A los Egresados de la carrera de enfermería:

- Que deben desarrollar más trabajos de investigación en los Centros de Salud y entregarles una copia de los trabajos para la mejora continua en la atención.

A las Universidades:

- Formar a sus alumnos con valores éticos, académicamente innovadores con compromiso social y sentido crítico, garantizando profesionales de éxito.

REFERENCIAS

1. Guerrero-Ramírez R, Meneses-La Riva ME, De La Cruz-Ruiz M. Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión. Lima- Callao, 2015. Revista Enfermería Herediana [Internet]. 20feb.2017 [citado 4abr.2022];9(2):133. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/3017>

2. Javier Chacón CJ.; Rugel KS. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Rev. Espacios. Vol. 39 (Nº 50) Año 2018. Pág. 14. Disponible en:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

3. Organización Mundial de la Salud (2008). Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente. La investigación en seguridad del paciente. Disponible en.

https://www.who.int/patientsafety/information_centre/documents/ps_research_brochure_es.pdf

4. Revista Médica Clínica Las Condes (Calidad en Enfermería: Su gestión, implementación y medición. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567#bib0085>

5. Organización Mundial de la Salud. (2000). Informe sobre la salud en el mundo: 2000: mejorar el desempeño de los sistemas de salud. Organización Mundial de la Salud. Disponible en:

<https://apps.who.int/iris/handle/10665/42357>.

6. Ruydiaz K, Saldarriaga G, Fernández S. Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. Cienc Sal Virt. 2018; 10 (1): p. 49-61. Disponible en:

<https://revistas.curn.edu.co/index.php/cienciaysalud/article/view/969/893>

7. Angulo T, Gómez S. Calidad de atención de enfermería percibido por los pacientes del área de hospitalización de la Clínica Santiago, 2016 [Tesis para optar el título de licenciada de enfermería]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. [Consultado el 15 de enero del 2022]. Disponible en:

https://issuu.com/pucesd/docs/tesis_angulo-gomez

8. Alison F. Calidad de atención de enfermería y su efecto en la satisfacción de los pacientes en Mediglobal S. A. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. [Consultado el 15 de enero del 2022]. Disponible en:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13165/1/T-UCSG-POSMGSS-184.pdf>

9. Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018. [Tesis para optar el grado académico de maestro en gerencia en salud]. Callao: Universidad Nacional Del Callao; 2018. [Consultado el 15 de enero del 2022]. Disponible en:

[http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco tesis posgrado 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3544/Chumpitaz%20Carrasco%20tesis%20posgrado%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

10. Montiel V y Col. (2014). Realizaron un estudio titulado “Propuesta para la Medición del Servicio al Cliente y Análisis de la Calidad Percibida por el Usuario del Servicio de Emergencias. Disponible en: <https://docplayer.es/86917595-Calidad-del-cuidado-de-enfermeria-en-pacientes-del-servicio-de-emergencia-del-hospital-hipolito-unanue-lima-2017.html>

11. Lenis C (2013) Universidad Nacional de Colombia. Calidad del Cuidado de Enfermería percibida por pacientes hospitalizados en una Institución de III nivel de Barranquilla. Disponible en: <https://1library.co/document/yjogrj pz-calidad-cuidado-enfermeria-percibida-pacientes-hospitalizados-institucion-barranquilla.html>

12. Colegio De Enfermeras (Os) Del Perú Consejo Nacional, “Normas De Gestión De La Calidad Del Cuidado Enfermero” Lima - Perú 2008. Disponible en: https://www.academia.edu/8244570/COLEGIO_DE_ENFERMERAS_OS_DEL_PERU

13. Munro-Faure L, Munro-Faure M. La gestión de Calidad Total. En: Munro-Faure L, Munro-Faure M. La calidad total en acción. Barcelona. Ediciones Folio S.A. 1994. P: 17-33. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/262427287_Calidad_en_los_servicios_de_salud_Es_posible

14. American Society of Clinical Oncology (ASCO). Conceptos básicos sobre el cuidado del paciente. (2017). Disponible en:
https://www.cancer.net/sites/cancer.net/files/asco_answers_guide_caregiving_esp.pdf

15. Cárdenas M, Cárdenas R; Cobeñas J, Cobeñas R; García H, García Janeth. Calidad del cuidado de enfermería en paciente del servicio de enfermería del hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1405?locale-attribute=en>

16. Gutiérrez S, Mederos L, Vásquez EJ, Velásquez M. Derechos del paciente hospitalizado: Responsabilidad en la práctica de Enfermería. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2001;9:15-8. Disponible en:
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-979654>

17. Juárez P, García M. La importancia del cuidado de Enfermería. Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2009; 17 (2): 113-115. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092j.pdf>

18. Comisión Interinstitucional de enfermería. (2003). Evaluación de la calidad de los servicios de enfermería. N.º 3 Indicadores de aplicación hospitalaria. México. Disponible en:
https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/ID_7.pdf

19. Torres CC. Percepción de la Calidad del Cuidado de Enfermería en Pacientes Hospitalizados. Av. Enferm. 2010; XXVIII (2):98-110. Disponible en:

<https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/21385>

20. Ramírez C, Moreno C, Paredes H. Centro De Salud San Juan, Año 2016.

Facultad De Enfermería, Calidad Del Cuidado De Enfermería Y Grado De

Satisfacción Del Usuario Externo. Disponible en:

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>

21. Corbella A, Saturno P (2008). Scielo (Revista Cubana de Salud Pública). La

garantía de la calidad en atención primaria de salud Madrid: Instituto Nacional de

Salud, Secretaría General;1990. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086434662008000400013

22. Pérez C; OrtizR; Llantá M; Peña M; Infante I (2008) Scielo (Revista Cubana de

Salud Pública). Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial:

cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General;1992.

Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-

[34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)

23. Marcelo D. (2019). Universidad Privada Norbert Wiener. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica

Ricardo Palma, Lima – Perú, 2020. Disponible en:

http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933

[M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_44944933). [Consultado el 15 de enero del 2022]

24. Rocha G, Zaira D, Atuncar S. (2017). Universidad Autónoma de Ica. Satisfacción con la atención de salud entre los usuarios del Ministerio de Salud, Essalud y Clínicas Privadas De Chincha, 2017 Disponible en: https://autonomadeica.edu.pe/plantilla/investigaciones_institucionale77s_pdf/2017/SATISFACCI%c3%93N%20CON%20LA%20ATENCI%c3%93N%20DE%20SALUD%202017.pdf[Consultado el 15 de enero del 2022].
25. Chacón J, Rugel S. (2018) Revista Espacios. Artículo de Revisión: teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad (Vol. 39. N° 50) Año 2018. Pág. 14. Disponible en: <file:///C:/Users/user/Desktop/Teor%C3%ADas,%20Modelos%20y%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de.pdf>
26. Ruelas y Querol (1994). La Calidad De Atención En Salud. Capitulo III. Disponible en: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/22721/Capitulo3.pdf>
27. Ministerio de Salud (2011). Guía Técnica. Para la Evaluación De La Satisfacción Del Usuario Externo En Los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. Disponible en: <https://www.insnsb.gob.pe/docs-web/calidad/sue/sue-1.pdf>
28. QuestionPro (2022). ¿Qué es la escala de Likert y como utilizarla? Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

29. Aiteco Consultores, Desarrollo y Gestión (1999-2021). El ModeloSERVQUAL de Calidad de Servicio. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-deservicio/>

30. Buenas Tareas (2016), Administración del Cuidado de Enfermería y sus Generalidades. Disponible en: <https://www.buenastareas.com/ensayos/Administracion-Del-Cuidado-De-Enfermeria-y/82069975.html>

31. Minsa - Ley General De Salud (1997) LEY N° 26842. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/leyn26842.pdf>

32. Universidad Peruana Cayetano Heredia (2015). Satisfacción de los pacientes frente al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/653/Satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%20frente%20al%20cuidado%20de%20enfermer%C3%ADa%20en%20el%20Servicio%20de%20Emergencia%20del%20Hospital%20de%20Huayc%C3%A1n%20el%20a%C3%B1o%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

33. Sánchez M (2019). Universidad Nacional de Cajamarca. Calidad de la Atención de Salud y Satisfacción del Usuario Externo. Centro de Salud Pachacútec 2017. Disponible en:

[file:///C:/Users/Karol/Downloads/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%C3%9ATEC.%20C%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Karol/Downloads/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%C3%9ATEC.%20C%20(2).pdf)

34. Guevara C (2018). Universidad Cesar Vallejo. Nivel de Satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cabanillas Chota 2018. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
35. Cueva D. y Pérez M. (2019). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Expectativas y Percepción de la calidad de atención del usuario externo del centro de salud la Tulpuna 2019. Disponible en:
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1205/Enfermer%C3%ADa%200039%20-%20UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
36. Vásquez D. (2021). Universidad Nacional De Cajamarca. Calidad de Atención de Salud y Satisfacción del Usuario atendido en el centro de salud patrona de Chota, 2021. Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4675/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Naciones Unidas (2022). Objetivos del Milenio. Disponible en:
<https://www.cepal.org/es/temas/objetivos-de-desarrollo-del-milenio-odm/objetivos-desarrollo-milenio>
38. Hernández M. y Merino E. (2021). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia en el centro de Salud Pachacútec. Cajamarca-2021. Disponible en:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2025/TESIS%20CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCION%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20USUARIO%20EN%20TIEMPO%20DE%20PANDEMIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

39. Cortez I. y Baleri E. (2019). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Satisfacción según expectativas y percepciones del usuario externo servicio de emergencia del hospital II-E Simón Bolívar Cajamarca-Perú. Disponible en:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1115/SATISFACCION%20SEGUN%20EXPECTATIVAS%20Y%20PERCEPCIONES%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO%20EMERGENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

40. Torres M. (2021). Universidad Autónoma de Ica. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al Servicio de Hospitalización de la Clínica San José, Cusco-2021. Disponible en:

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

41. Scielo (2017). Ingresos promedio proveniente del trabajo pág. 146. Disponible en:

https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1537/cap10.pdf

42. Chiquilín H. (2013). Universidad Nacional de Cajamarca. Educación En Valores y Ejercicio Ético Profesional En Enfermería. Disponible en:

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2086/TESIS%20DOCTORADO%20CHUQUIL%C3%8DN%20HERRERA%20HUMBELINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

43. Ruiz SJO (2015). Respeto (parte 1). ¿Pone En Riesgo La Calidad De La Atención Y Seguridad Del Paciente Una Conducta Irrespetuosa? Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/abc/bc-2015/bc151k.pdf>

44. Quispe R. (2021). Universidad Autónoma de Ica. Nivel De Atención Del Profesional De Enfermería Con Los Pacientes De La Clínica San Lorenzo, Cajamarca. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1493/1/Ruth%20Elizabeth%20Quispe%20Jara.pdf>
45. Bernabé L. (2018) Universidad Cesar Vallejo. Cumplimiento De Las Normas De Bioseguridad Y Calidad De Vida Laboral De Las Enfermeras Del Hospital Nacional San Bartolomé. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23834/Bernab%C3%A9_MLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
46. Páez R. La ética de las virtudes y enfermería. En: rev. mexicana de enfermería cardiológica 2000; 8 (1-4): 62. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2000/en001-4m.pdf>
47. Enfermería desde la percepción del usuario que acude al servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencia de Salud (Perú), 2012; 22(4). Disponible en:
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/rpoe/article/viewFile/666/519#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20los%20pacientes%E2%80%9D>.
48. Huiza (2003). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Disponible en:
<https://core.ac.uk/download/pdf/323343805.pdf>
49. Flores J. y Soto T. (2016). Universidad Nacional de Huancavelica. Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica. Disponible en:
<https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

50. Instituto Nacional de Estadística e informática (2021) Encuesta Nacional de Hogares. Disponible en:
<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/education/>
51. Instituto Nacional de Estadista e informática (2020). Canasta Básica Familiar. Disponible en:
<https://rpp.pe/economia/economia/cual-es-el-valor-de-la-canasta-basica-familiar-pobreza-inei-noticia-1337318>
52. Scielo (2014). La Teoría Déficit Del Autocuidado: Dorothea Orem Punto De Partida Para La Calidad De Atención. Revista. Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004#:~:text=El%20concepto%20b%C3%A1sico%20desarrollado%20por,su%20vida%20y%20desarrollo%20posterior.
53. Donabedian (2001). Calidad Asistencia. Revista de Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. Disponible en:
<https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
54. Leininger (2007). Introducción a la teoría de los cuidados culturales enfermeros de la diversidad y de la universalidad de Madeleine Leininger. Revista. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/39439258_Introduccion_a_la_teor%C3%ADa_de_los_cuidados_culturales_enfermeros_de_la_diversidad_y_de_la_universalidad_de_Madeleine_Leininger
55. Maslow (2008). La Teoría Motivacional De Maslow. capítulo 3. Disponible en:
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/6336/capitulo3.pdf>
56. Enfermería Actual (2014). 14 necesidades de Virginia Henderson. Revista. Disponible en: <https://enfermeriaactual.com/necesidades-basicas-de-virginia-henderson/>

ANEXOS

ANEXO 1

Consentimiento Informado

La presente investigación es conducida por las Alumnas: Malaver Vargas Karol Jhojana y Cruzado Celis Isabel Jepsabeth; **de la Facultad Ciencias de la Salud de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU).** La meta de este estudio es **evaluar y analizar la calidad de atención y satisfacción del paciente por el personal de enfermería en el centro de salud la Tulpuna.**

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente **10** minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador (a).

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Alumnas Malaver Vargas Karol Jhojana y Cruzado Celis Isabel Jepsabeth; de la Facultad Ciencias de la Salud de la Carrera Profesional de Enfermería, de la Universidad Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU).** He sido informado (a) de que la meta de este estudio es **analizar la calidad de atención y satisfacción del paciente por el personal de enfermería en el centro de salud la Tulpuna.**

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una encuesta, lo cual tomará aproximadamente **10** minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas

sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a _____ al teléfono _____.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar a _____ al teléfono anteriormente mencionado.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha

ANEXO 2

		N° Encuesta	
ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN EL ESTABLECIMIENTO 'LA TULPUNA'			
Nombre del encuestador:	_____		
Establecimiento de Salud:	_____		
Fecha: //	Hora de Inicio:	Hora Final:	
	//	//	
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.			
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:			
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	1	
	Acompañante	2	
2. Edad del encuestado			
3. Sexo	Masculino	1	
	Femenino	2	
4. Nivel de estudio	Analfabeto		1
	Primaria		2
	Secundaria		3
	Superior Técnico		4
	Superior Universitario		5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS		1
	EsSalud		2
	Ninguno		3

	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Aspectos Socioeconómicos	Entre S/.500,00 o S/.1000,00	
	Entre S/. 1000.00 o S/. 2000.00	
	No recibe salario	
	Otros	
8.Especialidad /servicio donde fue atendido (a):		

ANEXO 3

ESCALA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD LA “TULPUNA”						
Respecto a la calidad de la atención recibida, considerar: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) Nunca (1)						
		1	2	3	4	5
1	La enfermera le brinda atención en el horario establecido.					
2	La enfermera se presenta diciendo su nombre durante la atención.					
3	La enfermera le saluda y lo trata por su nombre.					
4	La enfermera se muestra comprensiva y lo escucha.					
5	La Enfermera le explica sobre los exámenes y procedimiento que le va a realizar.					
6	La enfermera se lava las manos antes y después de atenderlo o al realizar algún procedimiento.					
7	Se siente seguro (a) con los cuidados que le brinda la enfermera.					
8	La enfermera le enseña y explica a usted cómo debe tomar su medicamento en casa.					
9	La enfermera muestra amabilidad durante la atención.					
10	La enfermera respeta su privacidad.					
11	La enfermera le da oportunidad para que pueda expresar sus dudas ante un procedimiento.					
12	La enfermera soluciona cualquier dificultad que se presente durante su atención.					

13	La enfermera realiza una explicación sobre el problema de salud que tiene o el resultado de la atención brindada.					
14	La enfermera le explica sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis, dieta y efectos adversos.					
15	La enfermera cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.					
16	La enfermera le orienta a usted y familia sobre los cuidados que debe tener en casa.					
17	La enfermera lo motiva a seguir con su tratamiento.					
18	La enfermera le responde con términos sencillos para que usted le pueda entender.					
19	La enfermera le dedica el tiempo necesario durante la atención.					
20	La enfermera respeta su cultura o creencia durante la atención.					

Fuente: elaborado por las autoras

PERCEPCIONES

Califique las percepciones que se refieren a como usted **HA RECIBIDO**, la atención en el servicio de consulta Externa (Primer Nivel). Utilice una escala numérica del 1 al 5. Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) Nunca (1)

N.º	P	Preguntas	1	2	3	4	5
01	P	¿Usted encontró citas disponibles para su atención?					
02	P	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna con relación a otras personas?					
03	P	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
04	P	¿Su atención se realizó en el horario programado?					
05	P	¿Se tenía el equipamiento oportuno al momento de su atención?					
06	P	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
07	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?					
08	P	¿El personal que lo atendió estaba capacitado?					
09	P	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	P	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?					
11	P	¿La enfermera que le atendió le realizó un examen completo y minucioso?					
12	P	¿La enfermera que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					

13	P	¿La enfermera que le atendió le inspiró confianza?					
14	P	¿La enfermera que le atendió le trató con amabilidad y respeto?					
15	P	¿Usted comprendió la explicación que la enfermera le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
16	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó la enfermera sobre su salud o resultado de su atención?					
17	P	¿La enfermera lo trató con calma y cuidado a usted o a su menor hijo(a)?					
18	P	¿La Enfermera tuvo paciencia y calma al momento de colocarle una inyección a usted o a su menor hijo(a)?					
19	P	¿La enfermera le indicó que cuidados debería tener usted o su menor hijo(a)?					
20	P	¿La Enfermera tenía todo ordenado y limpio al momento de atenderlo o a su menor hijo(a)?					
21	P	¿La enfermera le explicó si debe regresar o su menor hijo(a)?					
22	P	En el caso de la atención al niño ¿La Enfermera le explicó cómo debe darle sus vitaminas y micronutrientes a su menor hijo(a)?					

(27)

Confiabilidad del cuestionario:

CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL CENTRO DE SALUD “LA TULPUNA” 2022

Alfa de Cronbach – SPSS v. 25.0

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	15	100,0

Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.889	20

Se elaboró una base de datos en Excel, del cuestionario de la Calidad, la cual posee cuatro dimensiones y se procesaron usando el software estadístico SPSS versión 25.0. La confiabilidad del cuestionario presentó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.889, lo cual indica fuerte consistencia interna del instrumento es decir reúne las condiciones necesarias para arribar a conclusiones válidas y pertinentes.



Mg. JORGE PONCE GONZALEZ
Coespe N° 933

Confiabilidad del cuestionario:

SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EN EL CENTRO DE SALUD “LA TULPUNA” 2022

Alfa de Cronbach – SPSS v. 25.0

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	15	100,0

Estadística de confiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.840	22

Se elaboró una base de datos en Excel, del cuestionario de la Satisfacción del usuario, la cual posee tres dimensiones y se procesaron usando el software estadístico SPSS versión 25.0. La confiabilidad del cuestionario presentó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.840, lo cual indica fuerte consistencia interna del instrumento es decir reúne las condiciones necesarias para arribar a conclusiones válidas y pertinentes.



Mg. JORGE PONCE GONZALEZ
Coespe N° 933

ANEXO 5:

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Cajamarca, 05 de Julio de 2022

SEÑORA:

Cristina

Jefa del Centro de Salud LA TULPUNA

De mi consideración:

Tengo el honor de dirigirme a usted para saludarla en nombre de la Facultad de Ciencias de la Salud, Carrera Profesional de Enfermería de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y al mismo tiempo presentarnos como Bachilleres: Cruzado Celis Isabel y Malaver Vargas Karol, quienes estamos elaborando un proyecto de investigación titulado "Calidad de Atención del personal de Enfermería y Satisfacción de usuario externo en el Centro de Salud "La Tulpuna". 2022", motivo por el cual, recorro a su digno despacho, para que nos de las facilidades del caso y podamos llevar a cabo nuestra investigación.

Reitero el apoyo brindado, de tal forma se pueda cumplir los objetivos de la investigación.

Sin otro particular me despido de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.

Bachiller: Isabel Cruzado Celis

