

“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

UNIVERSIDAD PERUANA  
**DEL CENTRO**



**UPeCEN**

**TESIS**

“ SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO  
DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL  
CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022”

**Para optar el título profesional de  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**Presentado por el bachiller:  
PORRAS MAHUANCA, Gladys**

**ASESORES:  
MG. GINA LEÓN UNTIVEROS  
MG. CLARA GARCÍA LINO**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2024**

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
*(EX UMBRA IN SOLEM)*  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**RESOLUCIÓN N° 0012-2023/FCS-UPeCEN**

Huancayo, 23 de mayo de 2023

**EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**VISTO:**

El Expediente N° **0001-T/ENF-2020-UPeCEN**, presentado por la alumna **PORRAS MAHUANCA, Gladys**, identificado con DNI N° 45508526 y Código de Alumno N° 2016122257, egresada de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Peruana del Centro - UPeCEN, quien solicita optar el Bachiller de Licenciado en Enfermería en la modalidad de Sustentación de Tesis.

**CONSIDERANDO:**

Que la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN como institución de formación profesional, goza de autonomía universitaria, la cual se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 – Ley Universitaria y demás normativa aplicable; en este contexto y según lo dispuesto por el artículo 8° de la Ley N° 30220 – Ley Universitaria, la autonomía universitaria implica la potestad auto determinativa, en los regímenes normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico;

Que la comisión revisora designada ha emitido un dictamen favorable respecto de la Tesina titulada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022**”, presentada por la Egresada alumna **PORRAS MAHUANCA, Gladys**;

Que de conformidad con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN, aprobado mediante Resolución Rectoral N° 008-2020/R-UPeCEN, se aprecia que el expediente del visto se encuentra Expedido para la sustentación, siendo que ello deberá observarse estrictamente lo previsto por la Resolución Rectoral N° 071-2020/R-UPeCEN, la cual aprueba de forma temporal y excepcional las sustentaciones de tesis de manera no presencial o virtual; así como por lo previsto por la Resolución Rectoral N° 095-2020/R-UPeCEN, mediante la cual se aprueba el Protocolo para la Sustentación Virtual Temporal y Excepcional para la obtención de Grados y Títulos;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO. - AUTORIZAR** la sustentación de manera no presencial o virtual de la Tesis de la Bachiller alumna **PORRAS MAHUANCA, Gladys**, identificado con DNI N° 45508526 y Código de Alumno N° 2016122257, para optar el Título de Licenciado en Enfermería, acto que se realizará en el día y hora siguientes:

**HORA : 09:45 a.m.**

**FECHA : 23 de mayo del 2023**

**MODALIDAD : Virtual – Plataforma Classroom (Código de aula i5mw2rf)**

**SEGUNDO. - DESIGNAR** a los miembros integrantes del Jurado Evaluador de la Sustentación

**Presidente : Dra. Emilia Untiveros Peñaloza**

**Secretario : Mg. Clara García Lino**

**Vocal : Mg. Gina León Untiveros**

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE**

*Cc.: Miembro del Jurado Evaluador  
Sustentante  
Oficina de Grados y Títulos*





**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**  
(EX UMBRA IN SOLEM)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS**

En la ciudad de Huancayo, siendo las 10:30 am del día 23 de mayo del 2023, en el Aula Virtual **i5mw2rf** de la plataforma Classroom (Google Meet), dominio de la Universidad Peruana del Centro – UPeCEN, estando presentes y conectados los Miembros del Jurado Evaluador conformado por:

**Presidente : Dra. Emilia Untiveros Peñaloza**  
**Secretario : Mg. Clara García Lino**  
**Vocal : Mg. Gina León Untiveros**

Con la lectura de la RESOLUCIÓN 0012-2023/FCS-UPeCEN de fecha 23 de mayo del 2023, leída por la secretaria Docente, se procedió a la sustentación de la Tesina titulada “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022**” presentada por la egresada **PORRAS MAHUANCA, Gladys** identificado con DNI N° 45508526 y Código de Alumno N° 2016122257. Concluida la Sustentación y luego de la correspondiente deliberación del Jurado Evaluador, se llegó al siguiente resultado

**APROBADO POR UNANIMIDAD**

Siendo las 10:33 am horas se dio por concluido el Acto de Sustentación Virtual, haciendo conocer el resultado obtenido al interesado, procediéndose conforme lo dispuesto por el Reglamento de Grados y Títulos, así como lo previsto por el Protocolo para la Sustentación Virtual Temporal y Excepcional para la obtención de Grados y Títulos, remitiéndose la documentación en la forma prevista a las áreas correspondientes según protocolo.

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE**

**PRESIDENTE**  
**DRA. EMILIA UNTIVEROS PEÑALOZA**

**SECRETARIO**  
**MG. CLARA GARCÍA LINO**

**VOCAL**  
**MG. GINA LEÓN UNTIVEROS**

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

**UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**



**Proyecto de Tesis**

**“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA  
EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA  
2022”**

**Para optar el título profesional de  
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**Presentado por el bachiller:**

**PORRAS MAHUANCA GLADYS**

**Asesor:**

**Mg. GINA LEON UNTIVEROS**

**Mg. CLARA GARCIA LINO**

**Huancayo, Mayo del 2023**

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

**MIEMBROS DEL JURADOS**

---

**Dra. Emilia Untiveros Peñaloza**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Clara García Lino**

---

**Mg. Gina león Untiveros**

**ASESORES DE TESIS**

---

Mg. Gina Fiorella León Untiveros

Asesor Metodológico

---

Mg. Clara Isabel García Lino

Asesor Temático

## **DEDICATORIA**

Este trabajo está dedicado a mi familia por formar parte de mi esfuerzo y sacrificio por sobresalir en la vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

Mis agradecimientos a mis docentes por compartir sus experiencias conmigo y a mi familia por apoyo incondicional.

## RESUMEN

A nivel mundial hablar de calidad de atención es fundamental a la hora de brindar atención a la población, este estudio tiene como título nivel de Satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022. Y su objetivo es Determinar el nivel de Satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022. El estudio es cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. 180 usuarios constituyeron la muestra, la técnica empleada es la encuesta y su instrumento el cuestionario. Hallándose los siguientes resultados: En el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería es de nivel medio con un 98.33%, en la dimensión accesibilidad es medio con un 43.89%, en la dimensión explica y facilita es medio con un 67.78%, en la dimensión conforta es media con un 54.44%, en la dimensión se anticipa se el 100% es medio, en la dimensión mantiene relación de confianza es medio con un 90%, en la dimensión monitorea y hace seguimiento es medio con un 63.33%. Concluyendo que la satisfacción del usuario es medio a nivel general y en sus dimensiones.

Palabras Claves: Satisfacción del usuario y Enfermería

## **ABSTRACT**

At a global level, talking about quality of care is essential when it comes to providing care to the population, this study has as its title the level of user satisfaction on Nursing care in the CRED office of the Cubantia 2022 health center. And its objective es to determine the level of user satisfaction regarding Nursing care in the CRED office of the Cubantia 2022 health center. The study is quantitative, descriptive, cross-sectional. 180 users constituted the sample, the technique used is the survey and its instrument the questionnaire. Finding the following results: In the level of user satisfaction on nursing care it is medium level with 98.33%, in the accessibility dimension it is medium with 43.89%, in the dimension it explains and facilitates it is medium with 67.78%, in the comfort dimension it is medium with 54.44%, in the dimension it is anticipated if 100% is medium, in the dimension it maintains a relationship of trust it is medium with 90%, in the dimension monitors and follows up, is medium with 63.33%. Concluding that user satisfaction is medium at a general level and in its dimensions.

Keywords: User satisfaction and Nursing

E

INDICE	i
JURADOS	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
INDICE	v
INDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Justificación de la investigación.	14
1.4. Limitaciones de la Investigación	14
1.5. Objetivos de la investigación.	15
1.5.1. Objetivo general	15
1.5.2. Objetivo específico	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	16
2.2. Base teórica.	21
2.3. Definición de términos básicos	27
2.4. Hipótesis	28
2.5. Variables	28
2.6. Operacionalización de variables.	29

CAPÍTULO III  
DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.	Tipo y nivel de Investigación	30
3.2.	Población y muestra	30
3.2.1.	Población	30
3.2.2.	Muestra	30
3.3.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.3.1.	Técnica	31
3.3.2.	Instrumento de recolección de datos.	31
3.4.	Procesamiento de datos y análisis estadístico	32
3.5.	Aspectos éticos.	33

CAPÍTULO IV  
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Resultados.	34
4.2.	Discusión	40

CAPÍTULO V  
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.	Conclusiones	46
5.2.	Recomendaciones	47
	Bibliografía	48
	ANEXOS	50

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1.-Planteamiento del Problema

A nivel mundial hablar de calidad de atención es fundamental a la hora de brindar atención a la población por lo cual la organización mundial de la salud en el año 2021 refiere que hay deficiencias en la calidad de atención que se brindan a los usuarios. Así mismo se evaluó a los establecimientos de salud donde 1 de cada 8 establecimientos no tienen saneamiento básico y 1 de cada 6 no cuenta con puntos para el lavado de manos; También el 24% de la población mundialmente sufren deficiencias en las atenciones, sumado a esto la mala calidad de atención por parte del personal de salud lo que trae consecuencias de 5,7 y 8,4 millones mortalidad cada año en personas. Con estos sucesos en los países del tercer mundo se halló que el 60% de muertes es debido a estos eventos. Los enfermeros también están involucrados con estos hechos debido al sobre incremento de atenciones que se brindan en las instituciones prestadoras de salud, ya que personal de enfermería tiene múltiples actividades que realiza dentro de las cuales son: educación, determinación de complicaciones, promociones y prevenciones de patologías (1).

Las instituciones que ofertan servicios de salud son unidades donde se prestan diferentes prestaciones a todos los grupos etareos (niños ,jóvenes, adultos y adultos mayores). Los niños menores de 5 años es una población vulnerable que requiere una atención especial el cual se brinda en el servicio de crecimiento y desarrollo(CRED) pero en este servicio se prestan atenciones preventivo promocionales con todas las limitaciones como déficit de gestión, el cual puede

y saturación de pacientes conllevan a una déficit de atenciones de calidad. Se planteo en el año 2020 un modelo para realizar evaluaciones de rendimiento en diferentes instituciones de salud con la meta de incrementar su mejora y previniendo morbilidades en la población, satisfaciendo la problemática de salud considerando sus perspectivas en salud (2).

El impacto de la pandemia implico en nuestro país que el 95% de las organizaciones mostraran limitaciones y deficiencias en las prestaciones de crecimiento y desarrollo teniendo efectos negativos en los niños menores de cinco años que acuden a los controles de CRED, en la mayoría de las situaciones no recibieron atencion,razon por la cual la OMS declaro estado de emergencia sanitaria en el Perú como en el mundo dejando sin atenciones a este grupo etarteo tanto en el control de CRED y vacunas las cuales se postergaron en su aplicación (3).

Dentro de la población peruana hay diversos grupos vulnerables específicos los cuales presentan deficiencias en las atenciones por ende muestran una insatisfacción de estas atenciones .Al interior de país se realizaron estudios en el año 2018 donde se halló 68% esta insatisfecho en prestaciones de ESSALUD y el 54 % a nivel del Ministerio de salud. Asimismo en el año 2019 un estudio del ministerio de salud 72,5% satisfecho en el Hospital Nazca Ica, el 70,5% satisfecha en el Hospital Santa María de Ica, 72,4% satisfecha en el Hospital Regional Ica y el 74% satisfecha en el hospital San Juan de Dios en Pisco (4).

En el departamento de Junín las prestaciones en las organizaciones de salud tuvieron un aumento del 60% a un 80%. También se evidencia que el 58% muestra satisfacción el cual en menor a los estándares aceptables de

satisfacción debido a las limitaciones en recursos ocasionando baja calidad de atención (4).

Las áreas o consultorios de crecimiento y desarrollo juegan un rol primordial a la hora de prestar atenciones y la satisfacción que perciben los pacientes por parte de los enfermeros, motivo por el cual se es fundamental esta área donde los enfermeros brindan no solo prestaciones sino también comprensión considerando sus experiencias y conocimientos, a veces también los usuarios muestran insatisfacciones a consecuencia de déficit en la comunicación y empatía, la satisfacción que perciben los usuarios son logros fundamentales y son considerados como indicadores de calidad a la hora de evaluar las prestaciones, la calidad de atención cuando se habla de satisfacción es considerado un punto fundamental en los últimos años, los cuales se encuentran inmersos en los derechos de los usuarios (5).

El ministerio de salud aprobó la Norma Técnica de salud de evaluación de satisfacción de los usuarios en el año 2016, en el cual los usuarios son los actores primordiales a los cuales se les evalúa las percepciones y perspectivas que tienen de las prestaciones que reciben los profesionales de salud, dentro de esta evaluación se considera también los elementos que influyen para estas percepciones como el número de bienes y servicios. La presente norma se aplica a organizaciones de salud públicas y privadas. Alternativamente, el sector público puede incorporar a los líderes adicionales que se presentan a continuación, considerando que los líderes deben ser medibles y deben tener un impacto directo en la satisfacción de la audiencia, insertarlo y responder a sus propias realidades y necesidades. Al momento de realizar evaluaciones de

satisfacción a los usuarios se incluyen aspectos como: tiempos de espera, los tratos dignos, accesibilidades, respeto y la equidad. (6).

Para la realización del presente estudio se consideró todos estos aspectos ya mencionados , con la finalidad de obtener una información certera de la satisfacción de los usuarios hacia los enfermeros en el Servicio CRED del centro de salud Cubantia.

### **1.2.- Formulación del problema**

¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022?

### **1.3.-Justificación de la investigación**

En los últimos años la calidad en la atención brindada es fundamental para evidenciar la capacidad resolutoria de los establecimientos de salud en la prevención de morbilidad y la promoción de la salud. Dentro de este estudio la justificación básica es mejorar la calidad de atención que se presta a los pacientes en los servicios de crecimiento y desarrollo (1).

**Justificación metodológica.** Este estudio favorecerá en contar con una información actualizada dentro de la base de datos el cual se utilizará para futuros estudios semejantes. Asimismo, el estudio pertenece a la **línea de investigación de Ciencias del Cuidado de la Salud y Servicio.**

**Justificación teórica.** Se considero las conceptualizaciones de Patricia Larson & Ferketich (1981) en cuanto a satisfacción del usuario y su respectivo cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario.

**Justificación práctica y social.** Al hallar la información exacta de la

satisfacción del usuario servirá como base para mejorar las atenciones que se presta por los enfermeros y alcanzar la calidad de atención que se quiere. Evidenciándose satisfacción en las mismas por los usuarios.

#### **1.4.- LIMITACIONES DE ESTUDIO**

- ✓ Poco acceso al centro de salud por medidas de bioseguridad.

#### **1.5.- Objetivos de la investigación**

##### **1.5.1.-Objetivo General**

Determinar el nivel de Satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.

##### **1.5.2.- Objetivo específico**

- Evaluar el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.
- Describir el nivel de satisfacción en la dimensión categoría explica y facilita del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.
- Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión conforta del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.
- Describir el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión se anticipa sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022

- Observar el nivel de satisfacción en la dimensión mantiene relación de confianza, del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.
- Evaluar el nivel de satisfacción en la dimensión Monitorea y hace seguimiento, del usuario sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

**Fernández C., Mansilla E., Aravena A., Antiñirre B. y Garcés M.(2022)**, el objeto del presente es la identificación de las percepciones que muestran los usuarios hospitalizados sobre el cuidado prestado por enfermeros . El presente estudio tiene carácter cuantitativo, descriptivo, asociativo y de corte transversal 377 paciente colaboraron en el estudio. mostrándose que el 84.6% evidencia satisfacción (7).

**Castelo W., Cueva J., Castelo A.(2022)** tuvo como objeto hacer revisiones de investigaciones con el fin de reconocer los elementos más usados a la hora de evaluar la satisfacción de los pacientes con enfoques conceptuales utilizados en la administración y enfermería, también evaluar las herramientas más usadas para recabar información exacta de prestaciones a usuarios. Se realizaron 66 revisiones de artículos científicos, en los cuales se evidenciaron los aspectos de la satisfacción tales como: aspectos tangibles, responsabilidad, seguridad, empatía, confiabilidad y socio-demografía, adicionando los servicios auxiliares entre los que se destacan: rayos x, laboratorio, farmacia, imagenología y ambulancias. Desde el punto de vista administrativo la satisfacción de pacientes permite mejorar el servicio otorgado y desde la enfermería contribuye a la recuperación del enfermo. Concluyendo que la satisfacción depende de la percepción, no existe un instrumento estándar y ningún estudio abarca todos los factores para evaluar la satisfacción.(8)

**Barajas C., Hijós L. (2021)** el objeto del presente es la evaluación de las percepciones de los usuarios sobre los cuidados que recibieron de parte de los enfermeros en un hospital general, también se determinaron los aspectos influyentes en las percepciones de la calidad del cuidado. El presente tiene carácter de descripción .54 usuarios fueron la muestra. Hallándose los siguientes resultados. En las percepciones de los cuidados, los aspectos como “Accesibilidad” con un 78%y la menor “Explica y facilita con un 56%. El 82% están satisfechos. No existe diferencia en los aspectos No se observaron en relación a los perfiles del sujeto. Asimismo, el resultado positivo solo se halló en el aspecto “Conforta con un 80% (9).

**Guerra D. (2021)** el objeto del presente es la determinación de la calidad de atención en el CRED percibidos por madres de niños menores de 3 años. El carácter del presente es cuantitativa, descriptiva, transversal y prospectivo. 105 mamás colaboraron en el presente. En la calidad de atención el 36,2 % es regularmente satisfecho, el 30.5% esta buenamente satisfecho y el 33.3 es bajamente satisfecho (10).

**Parrado M., Reyes I. (2020)** el presente tiene como objeto la identificación de la satisfacción de los pacientes sobre las prestaciones de Enfermería en Villavicencio,el carácter del presente describe, cuantifica, evidenciándose las acciones percibidas para alcanzar una satisfacción mayor las cuales son : entrega de tratamiento y oportunidad de medicamentos, proporcionar información exacta y concisa sobre su salud , oír al paciente y empatía; presentación hacia el cliente ,explicaciones sobre procesos a realizarse. Las acciones percibidas con menos satisfacción son: consultar al usuario sobre como lo van a llamar , sentir y tomar de la mano, cuando requiera de alguien que lo

motivo .Se concluye la identificación de la satisfacción ayuda a determinar la calidad de atención que se presta por parte de las enfermeras (11).

**Méndez L. (2021) el objeto del presente** es la identificación de la satisfacción de los pacientes sobre prestaciones que brinda las enfermeras en el CRED del establecimiento Salud Moyopampa – Chosica; la investigación es descriptiva 45 usuarios participaron en la muestra. El 66.7% esta satisfecho, el 33,3% poco satisfecha y nadie insatisfecho. En el aspecto Humano el 82.2% muestra satisfacción, en el aspecto técnico científico el 80% muestra satisfacción, en el aspecto entorno el 60% muestra satisfacción (12).

**Becerra B., Pecho L., Gómez M. (2020)** cuyo objeto es la valoración del determinar del nivel de satisfacción del paciente en una institución de salud de prestación primaria , en el ámbito del COVID-19. El carácter de este trabajo es prospectivo y transversal.120 pacientes colaboraron en el trabajo. Hallándose el 38,3% se encuentran medio satisfecho y 61,7% insatisfecho con los servicios de salud. En los aspectos: fiabilidades 69.2%; capacidades de respuestas 76.7%; seguridades 58.3%; empatías 60.8% y aspecto tangible 87.5% respectivamente están insatisfechos. El 75.8% muestran insatisfacción con los tratos recibidos. (13).

**Ruiz J., Tamariz M., Méndez L. Torres L., Duran T. (2020)** con el objeto en el presente que es la determinación de percepciones del cuidado del enfermero y su calidad en usuarios hospitalizadas en un hospital. Las características del presente es la descripción del carácter de las variables y se tomó en un solo momento la información .90 usuarios colaboraron en el presente. Resultados: La calidad de los cuidados son medianamente satisfechas con un 67.8%(14).

**Huillca L., Vílchez M. (2019)** el objeto del presente es evaluar la asociación de las satisfacciones y percepciones de la calidad de prestaciones de los enfermeros en madres de niños menores de 5 años que acuden al CRED del Hospital Santa Rosa – Madre de Dios. El carácter del presente es cuantificar, describir y asociar las variables 172 madres colaboraron en el presente resultados: el 50% muestra satisfacción mediana. La percepción de la calidad de prestaciones es menor al 50% y medianos favorables, concluyendo que se tiene asociar entre las variables (15).

**Ortega G., Rojas J., Vargas B.(2019)** el objeto del presente esa identificación de la satisfacción de los usuarios en cuanto a las prestaciones de enfermeros de emergencias del Hospital Nacional Cayetano Heredia. El carácter del presente es cuantificar y describir los caracteres de las variables. 264 formaron parte del presente, evidenciándose que se muestra que el 50% está satisfecho y dentro de los aspectos: Accesibilidades, Explicar y facilitar, Confort, Se anticipa, Mantienen relación de confianzas, Monitoreos y hace seguimiento están satisfechos (16).

**Alvarado J., Bustios R. (2019)** con el objeto del presente donde se evaluó la satisfacción de madres de niños menores de 5 años en el CRED del Centro Materno Infantil Piedra Liza– Rímac. Las características de la presente es describir el carácter de la variable. 132 usuarios constituyeron la muestra Hallándose los siguiente. Resultados: el 48.4% de las tiene satisfacción media, en cuanto a las dimensiones predominó una satisfacción media en las 4 dimensiones: humana (58.3%), oportuna (64.4%), continua (50.7%) y segura (67.4%) (17).

## **2.2. BASE TEORICA**

### **2.2.1.- Satisfacción**

La satisfacción son sucesos subjetivos ,mentales que emiten juicios de modo personal que cada usuario muestra en diversos aspectos (16).

Cuando el ser humano muestra satisfacciones evidencia sensaciones de bienestar y siente la necesidad de recibir la misma prestación, ya que percibe que es buena y necesario para solucionar su problema de salud, asimismo se encarga de promocionarla y sugerir mejoras para que la institución que se encarga de brindar estas prestación continúe o mejore con la calidad de atención que brinda (17).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción de los usuarios son sucesos que se realizan continuamente mediante evaluaciones constantes de las prestaciones flexibles, que se fundamentan en los derechos de pacientes, productos del cuidado y en especial lo que perciben los usuarios entre otros (18).

Básicamente este suceso se da mediante la utilización de herramientas válidos, confiables ,estandarizados para medir estos sucesos centrados en la percepción de los usuarios y el de desempeño reflejado en los resultados de las prestaciones de la calidad de los cuidados. (19)

### **2.2.3. usuario**

Es el ser que recibe las prestaciones de diferentes profesionales de salud que requieren atenciones médicas, tratamientos e intervenciones. Donde el objeto fundamental es la percepción de la satisfacción de los mismos frente a las prestaciones de los enfermeros (20).

#### **2.2.4. Cuidados de Enfermería**

Son considerados partes fundamentales del accionar de la práctica de los enfermeros, la relación y como se adaptan los enfermeros y los seres humanos al momento de realizar las prestaciones de modo holístico en la persona, teniendo las visiones de salud – enfermedad y las prestaciones brindadas por los enfermeros como sucesos sistematizados y direccionados hacia el ser humano. (21)

#### **2.2.5. Satisfacción del cuidado**

Son las sensaciones de estar bien que presenta la persona luego de haber recibido las prestaciones en salud.

Dentro de la satisfacción que muestra el usuario se consideran los siguientes aspectos: tiempos de espera, gastos en la atención, atenciones recibidas por enfermeros , limpieza de ambientes, modo de comunicarse entre el personal y el usuario, accesibilidades, empatía, confiabilidades de las instituciones, habilidades técnicas y seguimientos por el personal entre otros. (22)

Cuando un paciente esta satisfecho tiene consecuencias positivas en el aspecto físico, mental y social en su salud y repercute en la institucion ya que muestra una calidad de atención buena. Asimismo también promueve mejorar las habilidades y destrezas en el personal que labora con el único fin de mejorar la salud de la población previniendo complicaciones. (23)

### 2.2.6. Dimensión de la satisfacción

Patricia Larson considera las siguientes: (24)

**Accesibilidad:** son las acciones de las prestaciones que se relacionan con la ayuda y apoyo a la salud (24).

**Explica y facilita:** Son los sucesos que se dan a conocer de modo adecuado de las prestaciones que se brindan al usuario en el ámbito hospitalaria (24).

**Conforta:** son las sensaciones de comodidad y bienestar que muestran los usuarios y su familia en el ámbito hospitalario y la comunidad (24).

**Se anticipa:** son las prevenciones que tiene el personal para evitar complicaciones en la salud de los usuarios en los ambientes hospitalarios (24).

**Mantiene relación de confianza:** son las prestaciones donde se basa en mantener acercamientos y relaciones de confianzas entre el usuario y los enfermeros (24).

**Monitorea y hace Seguimiento:** Son los seguimientos de las prestaciones que brindan los enfermeros en bienestar de los pacientes (24).

### 2.2.6. Consultorio de Crecimiento y Desarrollo

Son áreas que se designan para realizar evaluaciones a niños menores de 5 años ,en estas áreas se prestan atenciones frecuentes y sistemáticas que realizan los enfermeros de modo adecuado y oportuno como diagnostico precoz,tratamiento oportuno, evitando de alteración en el área psicomotriz

detectadas y promoviendo la estimulación temprano y hábitos saludables en este grupo etario (25)

### 2.3 Definición de términos básicos:

- **Satisfacción:** La satisfacción son sucesos subjetivos ,mentales que emiten juicios de modo personal que cada usuario muestra en diversos aspectos (16).
- **Satisfacción del usuario:** La satisfacción de los usuarios son sucesos que se realizan continuamente mediante evaluaciones constantes de las prestaciones flexibles, que se fundamentan en los derechos de pacientes, productos del cuidado y en especial lo que perciben los usuarios entre otros (18).
- **Usuario:** Es el ser que recepciona las prestaciones de diferentes profesionales de salud que requieren atenciones médicas, tratamientos e intervenciones. Donde el objeto fundamental es la percepción de la satisfacción de los mismos frente a las prestaciones de los enfermeros (20).
- **Cuidados de Enfermería:** Son considerados partes fundamentales del accionar de la práctica de los enfermeros, la relación y como se adaptan los enfermeros y los seres humanos al momento de realizar las prestaciones de modo holístico en la persona, teniendo las visiones de salud – enfermedad y las prestaciones brindadas por los enfermeros como sucesos sistematizados y direccionados hacia el ser humano. (21)
- **Consultorio de Crecimiento y Desarrollo:** Son áreas que se designan para realizar evaluaciones a niños menores de 5 años ,en estas áreas se

prestan atenciones frecuentes y sistemáticas que realizan los enfermeros de modo adecuado y oportuno (25).

#### **2.4. Hipótesis**

El nivel de Satisfacción del usuario es medio sobre el cuidado de Enfermería en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia 2022.

#### **2.5. Variables**

- Satisfacción del usuario sobre el cuidado de Enfermería.

**2.5.1. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	TIPO DE VARIABLE	NIVEL DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN DEL CUIDADO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA	Son las sensaciones de estar bien que presenta la persona luego de haber recibido las acciones e interrelación de la enfermera y el paciente. (23)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Explica y facilita</li> <li>• Conforta</li> <li>• Se anticipa</li> <li>• Mantiene relación de confianza</li> <li>• Monitorea y hace seguimiento.</li> </ul>	<p>pregunta 01 a la 05 (Bajo=5 a 10, Medio =11 a 15, Alto=16 a 20)</p> <p>pregunta 06 a la 10 (Bajo=5 a 10, Medio =11 a 15, Alto=16 a 20)</p> <p>pregunta 11 a la pregunta 19 (Bajo=9 a 18, Medio =19 a 27, Alto=28 a 36)</p> <p>pregunta 20 a la 29 (Bajo=10 a 20, Medio =21a 30, Alto=31 a 40)</p> <p>pregunta 30 a la 38 (Bajo=9 a 18, Medio =19 a 27, Alto=28 a 36)</p> <p>pregunta 39 a la 46 (Bajo=8 a 16, Medio =17 a 24, Alto=25 a 32)</p>	<p>Nivel Bajo=46 a 92 puntos</p> <p>Nivel Medio =93 a 138 puntos</p> <p>Nivel Alto=139 a 184 puntos</p>	Cualitativa	ordinal

## CAPITULO III

### DISEÑO METODOLOGICO

#### 3.1. Tipo y nivel de Investigación

El estudio es descriptivo, de corte transversal, el cual describe la variable satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería, donde se tomó los datos en un momento y espacio dado.

#### 3.2. Población y muestra

##### 3.2.1. Población

La población estará constituida por 200 padres de familia de los niños que se atienden en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia.

##### 3.2.2. muestra

Se conformo la muestra por 180 padres de familia de los niños que se atienden en el consultorio de CRED del centro de salud Cubantia.

Se hallo la muestra con La siguiente fórmula que se utilizó para un análisis descriptivo en donde se requiere estimar una proporción de una población. Se ha tomado como valores estadísticos el Alpha: 0.05, y un poder de 0.80. Que son valores estándar para una población. Se obtiene que el minino de tamaño muestral es de 180 el estimado para este tipo de población. Se debe tener en cuenta que a mayor cantidad de muestra mayor representatividad de la población se tendrá. Dicho análisis se ha realizado con el programa Stata v. 16.

Estimated sample size for one-sample comparison of

Proportion to hypothesized value

Test Ho:  $p = 0.5000$ , where  $p$  is the proportion in the population

Assumptions:

alpha = 0.0500 (two-sided)

power = 0.8000

alternative p = 0.5900

Estimated required sample size:

n = 180

### **Criterios de inclusión:**

- Padres de familia que asisten al servicio de crecimiento y desarrollo acepten su participación en el estudio.
- padres de familia de los niños que se atienden en consultorio de crecimiento y desarrollo

### **Criterios de exclusión**

- Padres de familia de niños que se atienden en los consultorios de CRED que no deseen participar en el estudio.

## **3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.3.1.- Técnica**

En la siguiente investigación la técnica que se uso es la encuesta y su instrumento el cuestionario CARE Q o escala de satisfacción del usuario de los cuidados de Enfermería para la recoger la información.

### **3.3.2. Instrumento de recolección de datos**

Para ejecutar la investigación se empleó el cuestionario cuestionario I CARE–Q (Caring Assessment Instrument) el cual evalúa las atenciones o escalas de

satisfacción de los usuarios de los cuidados de enfermería el instrumento presenta subescalas permitiendo la identificación de la percepción y expresión de los usuarios en la prestación de los cuidados del cuidado. Las respuestas comprenden de 4 valores: nunca=1, a veces =2, casi siempre=3, siempre=4. (22).

Los parámetros para la evaluación del nivel de satisfacción, es alto, medio, bajo. La herramienta comprende 06 categorías de comportamiento Categoría accesibilidad, explicar y facilitar, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitoreo y seguimiento. Asimismo este instrumento tiene las siguientes puntuaciones (23). **ANEXO 01**

<b>DIMENSION DE SATISFACCION</b>	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
GENERAL	139 - 184	93 - 138	46 - 92
ACCESIBILIDAD	16 – 20	11 - 15	5 - 10
EXPLICA Y FACILITA	16 - 20	11 - 15	5 - 10
CONFORTA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
ANTICIPA	31 - 40	21 - 30	10 - 20
MANTIENE RELACION DE CONFIANZA	28 - 36	19 - 27	9 - 18
MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	25 - 32	17 - 24	8 - 16

### **3.4. Procesamiento de datos y análisis estadístico**

Los datos obtenidos del instrumento fueron ingresados en el programa Microsoft Excel, para luego ser analizadas en el programa del Stata versión 16.

• **Análisis univariado**

Para la variable satisfacción del paciente referente al cuidado de enfermería se utilizará la prueba estadística chi-cuadrado. Asimismo, se utilizará la distribución de frecuencias y porcentajes.

**3.5. Aspectos éticos**

Para la aplicar el cuestionario Care Q se solicitó la autorización del director del centro de salud Cubantia. Asimismo antes de la aplicación del cuestionario se aplicó el consentimiento informado. **ANEXO 02.**

Se tendrá en cuenta los principios bioéticos como beneficencia: ya que no se generará ningún tipo de daño ya sea físico, psicológico a los que participen en el estudio, garantizando que la información recolectada servirá para mejorar la atención que se brinda al acudir al establecimiento; asimismo se respetara los derechos de las partes involucradas y tratarlas con respeto y consideración, para este fin se les hará firmar un consentimiento informado.

## CAPÍTULO IV

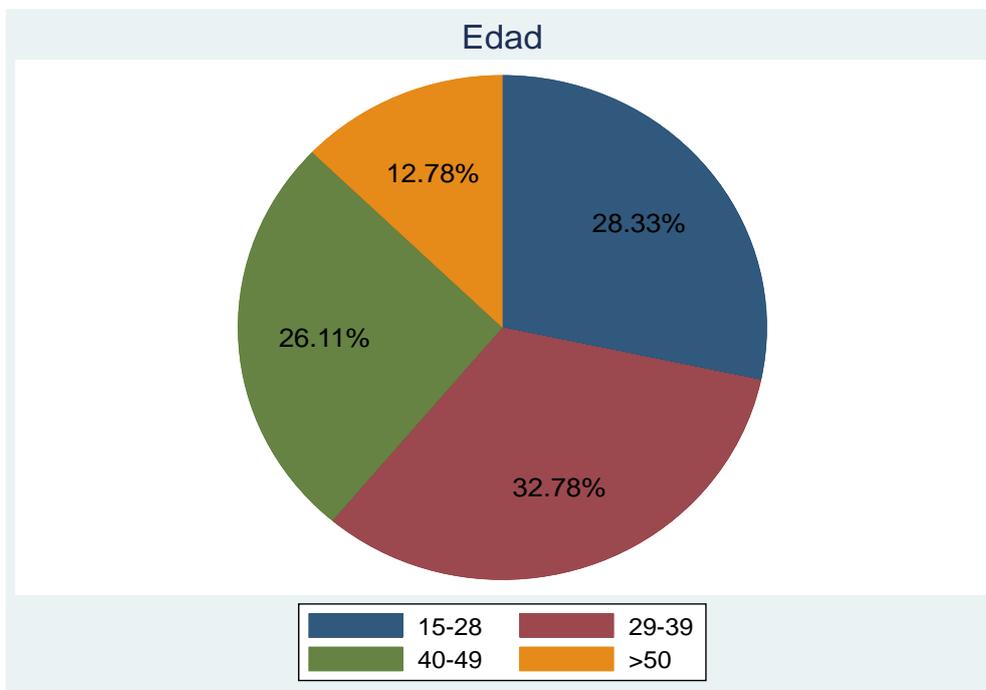
### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Resultados

#### RESULTADOS

#### GRAFICO 01

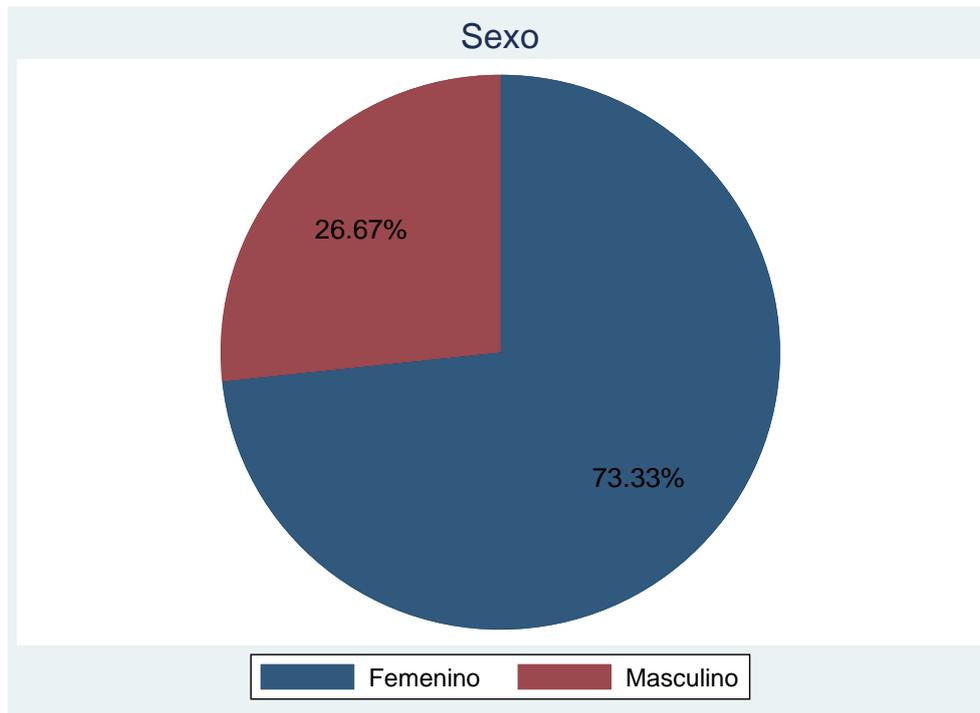
#### EDAD DE USUARIO EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.



**Intepretación:** En el grafico de edad del usuario en el consultorio de Cred del centro de salud Cubantia 2022 se observa que, la mayoría de las mujeres tienens entre 29 y 39 años de edad, aunque no es un porcentaje significativo, se observan valores muy cercanos de mujeres de 40 a 49 años y de 15 a 28 años.

#### GRAFICO 02

**EDAD DE USUARIO EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Intepretación:** En el grafico de sexo del usuario en el consultorio de Cred del centro de salud Cubantia 2022. Se observa que mas de la tercera parte de la muestra estudiada que acude al Centro es de genero femenino.

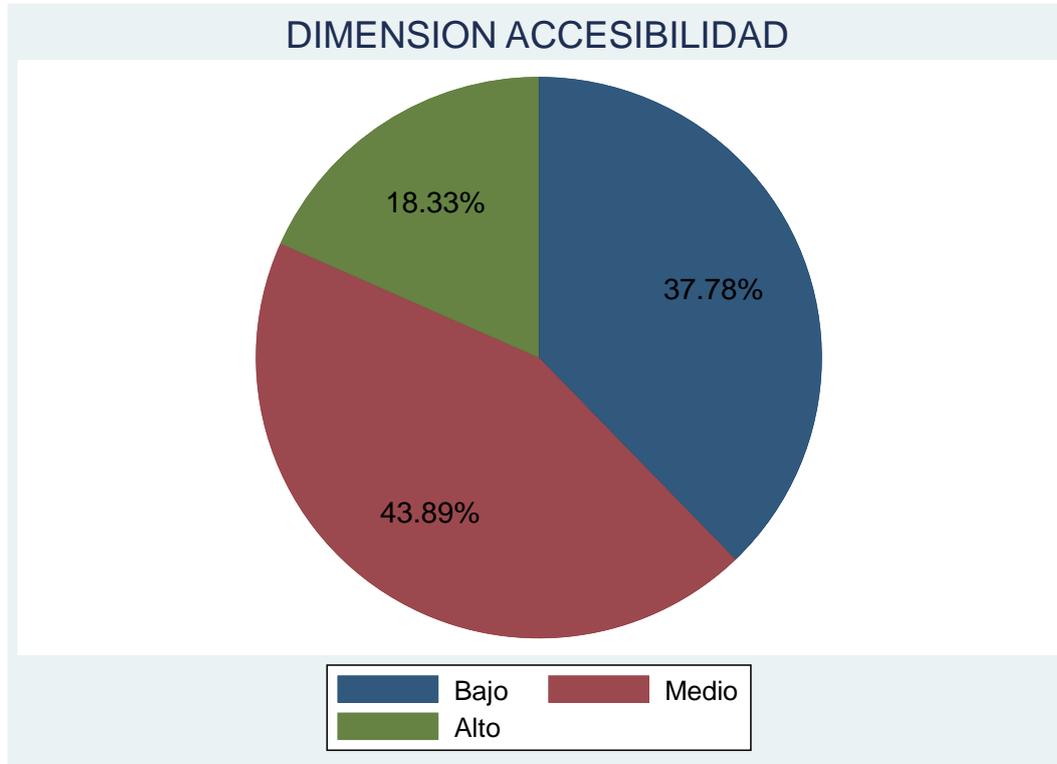
**TABLA 01**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSION ACCESIBILIDAD SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

DIMENSION ACCESIBILIDAD	n	%
Bajo	68	37.78
Medio	79	43.89
Alto	33	18.33
<b>Total</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSION ACCESIBILIDAD SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la dimensión de accesibilidad sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022. Se observa que los niveles medio y alto son los que más han destacado en esta muestra estudiada.

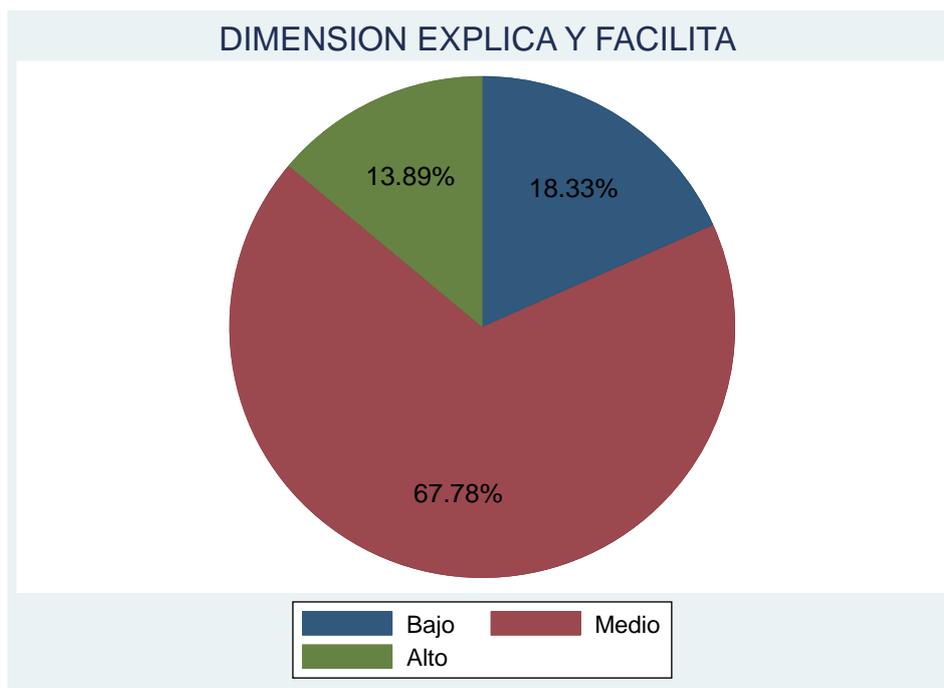
**TABLA 02**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CATEGORÍA EXPLICA Y FACILITA DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

DIMENSION EXPLICA Y FACILITA	n	%
Bajo	33	18.33
Medio	122	67.78
Alto	25	13.89
Total	180	100

**GRAFICO 04**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN CATEGORÍA EXPLICA Y FACILITA DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022. Se observo que casi el 70% presenta un nivel medio.

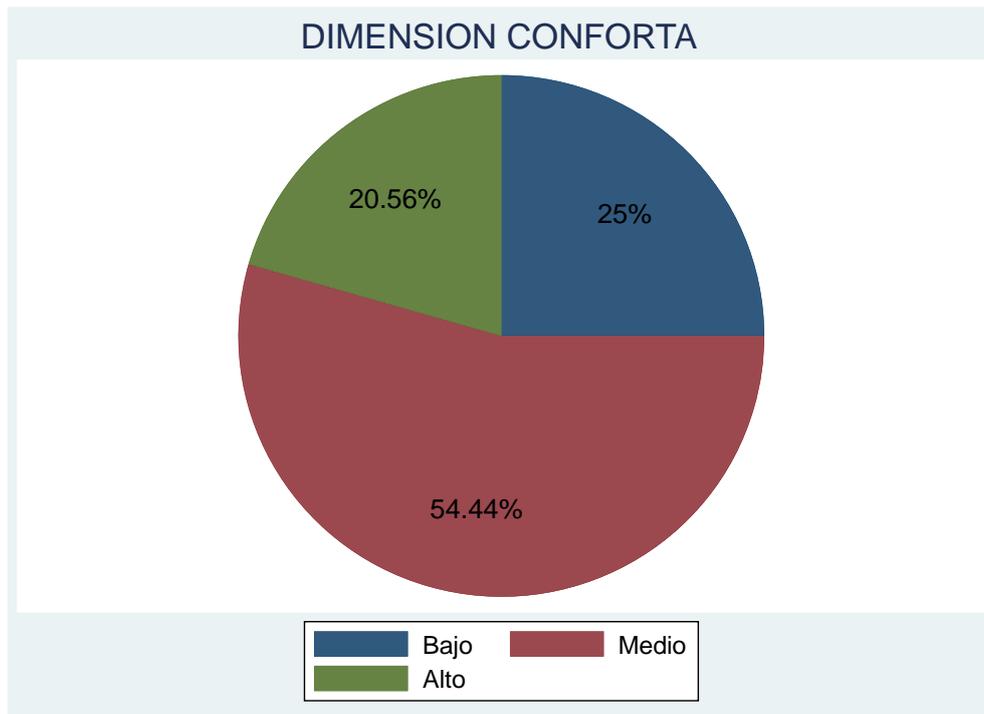
**TABLA 03**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION CONFORTA DEL USUARIO  
SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED  
DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

<b>DIMENSION CONFORTA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	45	25
<b>Medio</b>	98	54.44
<b>Alto</b>	37	20.56
<b>Total</b>	180	100

**GRAFICO 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSION CONFORTA DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la dimensión confort sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022. Se observó que un poco más del 50% presenta un nivel medio.

**TABLA 04**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

DIMENSION SE ANTICIPA	n	%
Medio	180	100
Total	180	100

**GRAFICO 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIMENSIÓN SE ANTICIPA  
SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED  
DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la dimensión se anticipa sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022.. Se evaluó que el 100% mostró un nivel medio.

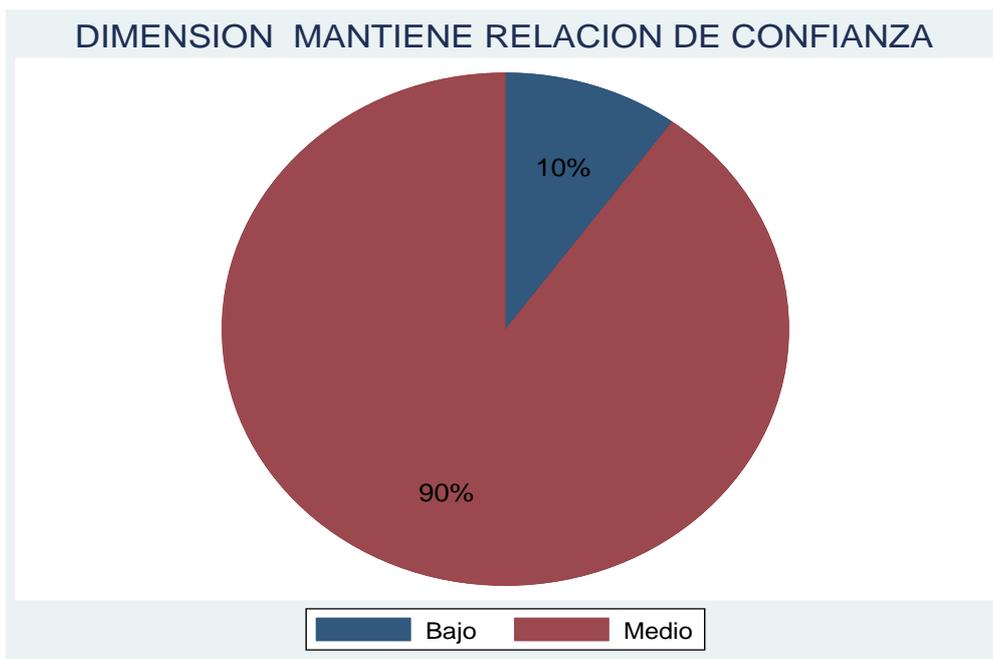
**TABLA 05**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA, DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

<b>DIMENSION MANTIENE RELACION DE CONFIANZA</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	18	10
<b>Medio</b>	162	90
<b>Total</b>	180	100

**GRAFICO 07**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA, DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la dimension relacion de confianza sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022. Se vio que el 90% de personas tiene un nivel medio.

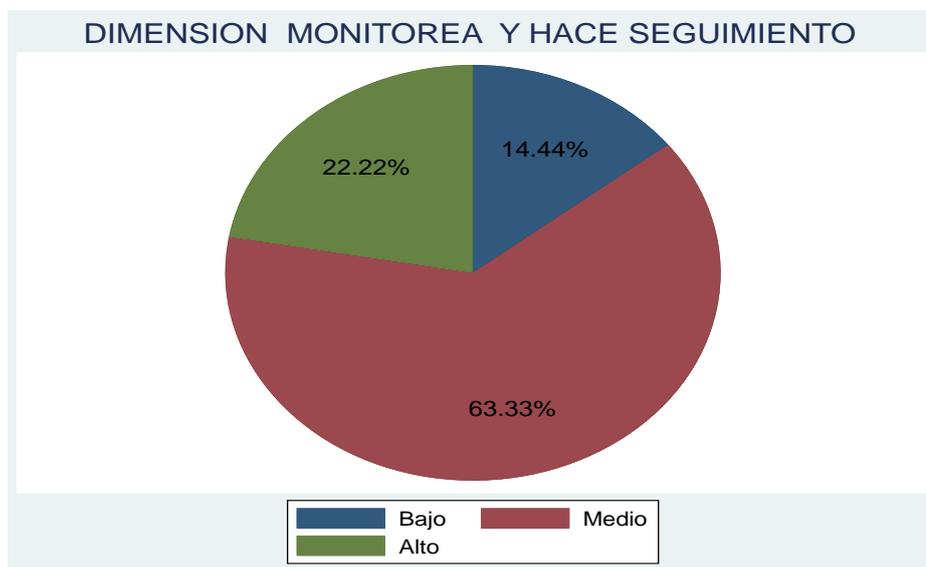
**TABLA 06**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

<b>DIMENSION MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Bajo</b>	26	14.44
<b>Medio</b>	114	63.33
<b>Alto</b>	40	22.22
<b>Total</b>	180	100

**GRAFICO 08**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LA DIMENSIÓN MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO, DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la dimension Monitorea y hace seguimiento sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022. Se observo que un poco más del 60% presento un nivel medio.

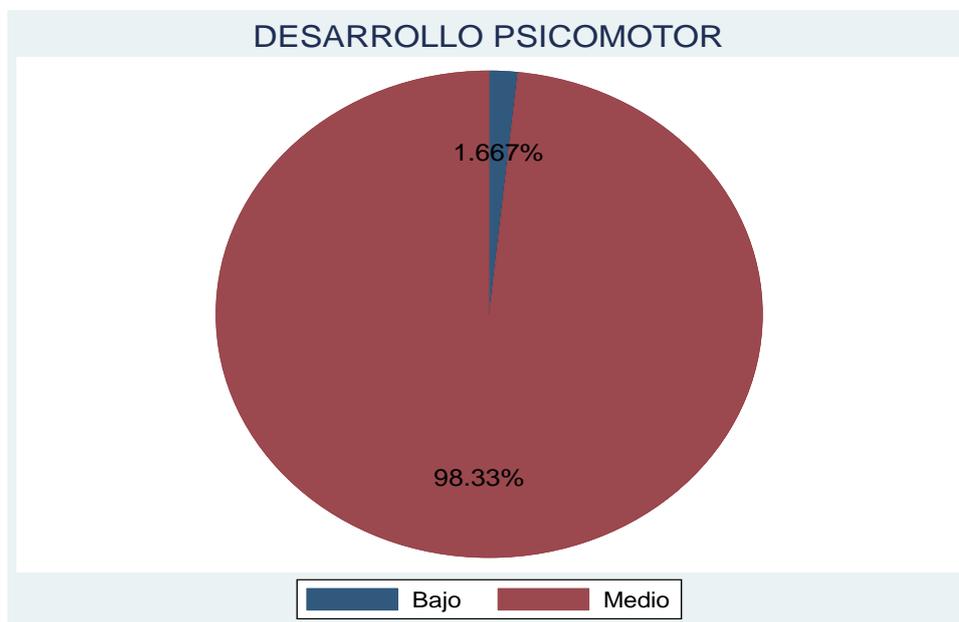
**TABLA 07**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**

DESARROLLO PSICOMOTOR	n	%
Bajo	3	1.67
Medio	177	98.33
Total	180	100

**GRAFICO 09**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022.**



**Interpretación:** En el gráfico y tabla del nivel de satisfacción del usuario en la sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de cred del centro de salud cubantia 2022. Se observó que casi la totalidad de la muestra estudiada presentó un nivel medio.

#### **4.2. Discusión**

A nivel mundial hablar de calidad de atención es fundamental a la hora de brindar atención a la población. Asimismo las deficiencias en la calidad de atención que se brindan a los usuarios es una problemática que se debe abarcar primordialmente por eso este estudio hallo los siguientes resultados.

En el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Cubantia 2022 se observa que el 98.33% es medio y el 1.67% es bajo . Se observa que el nivel que predomina es el medio. estos resultados son similares al estudio de Fernández C., Mansilla E., Aravena A., Antiñirre B. y Garcés M. Donde el 84,6 % están satisfechos (7). Similar al estudio de Guerra D. el 36,2 % tiene satisfacción regular (10). Asimismo semejante al estudio de Barajas C., Hijos L. donde el 82% están satisfechos (9). También similar al estudio de Méndez L. el 66,7% está satisfecho (12). Y Similar al estudio de Becerra B., Pecho L., Gómez M. el 38,3% tiene satisfacción media (13). También el resultado de este estudio es similar a la teoría de la teoría de Peplau donde se enfatiza la relación enfermera paciente para potenciar un desarrollo interpersonal terapéutico. Se basa en la enfermería psicodinámica, a partir del conocimiento de la propia conducta de la enfermera, que le permite ayudar a los demás a identificar sus problemas (26).

En cuanto a la dimension accesibilidad se observa que el 43.89% es medio,el 37.78% es bajo y el 18.33% es alto .este resultado es imilar al estudio de Barajas C., Hijos L. en la dimensión accesibilidad el 78% está satisfecho (9)

En cuanto a la dimension explica y facilita se observa que el 67.78% es medio,el 18.33% es bajo y el 13.89% es alto,este resultado es similar al estudio de Barajas C., Hijos L. En la dimensión explica y facilita está satisfecho con un 56% (9).

En cuanto a la dimension conforta se observa que el 54.44% es medio,el 25% es bajo y el 20.56% es alto, este resultado es similar al estudio de Méndez L. en la dimensión conforta 60,0% satisfecho (12).

En el nivel de satisfaccion del usuario en la dimension se anticipa se observa que el 100% es medio este resultado es similar al estudio de Méndez L. en la dimensión se anticipa el 80,0% está satisfecho (12).

En el nivel de satisfaccion del usuario en la dimension mantiene relacion de confianza se observa que el 90% es medio y el 10% es bajo . este resultado es similar al estudio de Becerra B., Pecho L., Gómez M. Donde en la dimensión mantiene relación de confianza el 69.2% esta satisfecha (13).

En el nivel de satisfaccion del usuario en la dimension monitorea y hace seguimiento se observa que el 63.33% es medio,el 22.22% es alto y el 14.44% es bajo,estos resultados son similares al estudio de Becerra B., Pecho L., Gómez M., en la dimensión monitorea y hace seguimiento el 76.7% está satisfecha (13).

Asimismo los resultados de este estudio se corroboran con la definición de Según Patricia Larson donde la satisfacción del usuario es un procedimiento continuado de evaluaciones de los cuidados flexibles, basados en información

enfocados en derechos de los usuarios, producto de los cuidados, percepciones de la satisfacción del usuario entre otras cosas (18).

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIÓN

#### 5.1. Conclusiones

- En el nivel de satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería en el consultorio de CRED del Centro de Salud Cubantía 2022 Se observa que el nivel que predomina es el medio con un 98.33% .
- En la dimensión accesibilidad Se observa que los niveles medio y bajo son los que más han destacado con un 43.89% y 37.78% .
- En la dimensión explica y facilita Se observa que los niveles medio y bajo son los que más han destacado 67.78% y 18.33% .
- En la dimensión conforta Se observa que los niveles medio y alto son los que más han destacado con un 54.44% y 25% .
- En la dimensión se anticipa se observa que el 100% es medio.
- En la dimensión mantiene relación de confianza Se observa que el nivel medio es más destacado con un 90%.
- En la dimensión monitorea y hace seguimiento Se observa que los niveles medio y alto son los que más han destacado con un 63.33% y 22.22% .

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda a la dirección a la dirección del Centro de Salud Cubantia implementar programas de sensibilización sobre la calidad de atención que se brinda al usuario.
- Se recomienda a la jefatura de enfermería del Centro de Salud Cubantia implementar estrategias para mejorar la calidad de atención en el servicio de Crecimiento y desarrollo.
- Se recomienda al responsable del servicio de crecimiento y desarrollo del Centro de Salud Cubantia realizar una evaluación sobre satisfacción del usuario interno y externo para realizar proyectos de mejora.
- Se recomienda realizar estudios similares en diversas poblaciones.

## BIBLIOGRAFIA

1. MINSA, Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 5272011/MINSA/Ministerio de Salud. Perú, 2012
2. MINSA. Norma Técnica de los Servicios de Emergencia de Hospitales del Sector Salud. Perú, 2004
3. Bautista L., Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander. CHIA. vol. 1: 74-84; 2008
4. Lazo O., Santivañez A., Atención de salud con calidad. 1. ed. Lima: Rep. – Sac: 2018
5. Gerónimo R., Guzmán L., Magaña L., Ramos K. Calidad de servicio en la Consulta Externa de un Centro de Salud Urbano de Tabasco; Vol.9.No 35:11-15.2017.
6. Mena D., Cántaro S., Nivel de Satisfacción del Paciente Hospitalizado Frente al Cuidado que Brinda la Enfermera del Servicio de Emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, enero-marzo 2020
7. Fernández C., Mansilla E., Aravena A., Antiñirre B. y Garcés M., Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería,2022
8. Castelo W., Cueva J., Castelo A., Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber?, 2022
9. Barajas C., Hijós L., Percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de Enfermería en el entorno hospitalario,2021
10. Guerra D. Calidad de atención en la estrategia sanitaria de crecimiento y desarrollo percibido por madres de niños menores de 3 años,2021.

11. Parrado M., Reyes I., Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje, 2020
12. Méndez L. Satisfacción del usuario Sobre la calidad de atención de enfermería en el control de CRED del Centro de Salud Moyopampa - Chosica 2021
13. Becerra B., Pecho L., Gómez M., Satisfacción del Usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia COVID-19, 2020
14. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L. Torres L., Duran T., Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública, 2020
15. Huillca L., Vílchez M., Satisfacción y Percepción de la calidad de atención de enfermería en madres de niños menores de 5 años atendidos en el consultorio CRED – Hospital Santa Rosa – Madre de Dios, 2019.
16. Ortega G., Rojas J., Vargas B., Nivel de Satisfacción de los pacientes sobre el Cuidado de Enfermería en un Servicio de Emergencia de un Hospital Nacional. 2019.
17. Alvarado J., Bustios R. Satisfacción de las madres de niños menores de 5 años con la atención de enfermería en el servicio de CRED en el centro materno infantil Piedra Liza – Rímac 2019
18. Asencios V., Nivel de Satisfacción del Usuario sobre la Atención del Profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado. 2019

19. Lizana K., Calidad de la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Lima 2018
20. Gonzales Y., Payano M., satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital domingo Olavegoya.Universidad Nacional del Centro del Perú; 2018
21. Ayala K., Satisfacción del paciente adulto sobre el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo II – 2 Sullana, Setiembre – diciembre 2018
22. Chumpitaz M., Nivel de Satisfacción del paciente sobre el cuidado que brinda la enfermera servicio de medicina Hospital Nacional María Auxiliadora. 2017
23. Camino K., Hañari V., Percepción del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Emergencia Observación del Hospital Regional Honorio Delgado. Arequipa; 2017
24. Vázquez E., Sotomayor J., González A., y Col, Satisfacción del Paciente en el Primer Nivel de Atención Médica. Revista de Salud Pública, 20. (2): 254-257; 2018
25. Olortegui J.,Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017
26. Mastraoa Y.,Gibert. M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. 2017

27. PuchKu G., Uicab-Pool G., Ruiz M., Castañeda H., Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado Rev. Enferm. Inst. Mex. 24(2): 123-8; 2016.
28. Rosales G., Calidad de atención de la enfermera y satisfacción del paciente adulto mayor del servicio de medicina del Hospital Cayetano Heredia. Lima, 2016.
29. Landman C., Cruz M., García E., Satisfacción usuaria respecto a Competencia de Comunicación del Profesional de Enfermería Ciencia y Enfermería, (1): 91-102; 2015.
30. Lenis C., Manrique F. Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Chía. (3): 415-425. Colombia, 2015
31. Pat-Pech M., Soto-Morales E. Satisfacción del paciente adulto hospitalizado con el trato interpersonal del personal de enfermería. Rev Enferm Inst. Mex Seguro Soc. 25(2): 119-2; 2017
32. Loza J., Calidad de atención en el servicio de emergencias del Hospital Materno Infantil Germán Urquidi, en el segundo trimestre de la gestión 2014. Rev. Inv. Sci. (1): 03-20, Bolivia, 2015
33. Viñas V., Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Revista del CLAD Reforma y Democracia. Vol. 32: 1-13; 2005
34. Denove C., Power J. La satisfacción del cliente. California: Portfolio; 2006
35. Vásquez E., Sotomayor J., Gonzales A., y Col. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. rsap. Vol. 2: 254-257;2018

# ANEXOS

## ANEXO 01

### MODELO DE INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO DE EVALUACION CARE – Q

#### (CARING ASSESSMENT INSTRUMENT)

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

**1: NUNCA      2: A VECES      3: CASI SIEMPRE      4: SIEMPRE**

**SEXO:** \_\_\_\_\_ **EDAD:** \_\_\_\_\_

#### ITEMS DEL INSTRUMENTO

DIMENSIONES-ITEMS		NUNCA (1)	A VECES (2)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
<b>ACCESIBILIDAD</b>					
1	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos				
2	La enfermera le da los procedimientos a tiempo				
3	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud				
4	La enfermera responde rápidamente a su llamado				
5	La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal				

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

<b>EXPLICA Y FACILITA</b>					
6	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
7	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
8	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
9	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
<b>CONFORTA</b>					
11	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14	La enfermera es alegre.				
15	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.				
16	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

17	La enfermera lo escucha con atención.				
18	La enfermera habla con usted amablemente.				
19	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.				
<b>SE ANTICIPA</b>					
20	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.				
21	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
23	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26	La enfermera continúa interesada en usted aunque				

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

	haya pasado por una crisis o fase crítica				
27	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables				
28	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				
<b>MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA</b>					
30	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
31	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
33	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
34	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

36	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
38	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				
<b>MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO</b>					
39	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40	La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
42	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
43	La enfermera es calmada.				
44	La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
45	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico.				
<b>TOTAL</b>					

**ANEXO 02**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE ENFERMERIA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, PORRAS MAHUANCA GLADYS Bachiller en Enfermería de la Universidad Peruana del Centro, de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Enfermería, por medio de la presente es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que estoy realizando mi investigación “SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022” para la obtener el título de Licenciada en Enfermería. Para lo cual se realizará un formulario con preguntas, esta investigación no lo perjudicara asimismo tiene costo alguno.

Si Ud. está de acuerdo en participar de la investigación, solicito pueda firmar el presente documento.

Agradeciendo su participación y colaboración.

**Firma.....**

**Nombres y Apellidos.....**

**N° de DNI.....**

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”,

SOLICITUD: PERMISO PARA  
REALIZAR TRABAJOS DE  
INVESTIGACION.

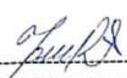
SEÑOR(A): OBS. MIRIAM APOLINARIO NIEVA  
JEFE DE LA MICRO RED CUBANTIA

Yo GLADYS PORRAS MAHUANCA Identificado con DNI N ° 44508526 con domicilio en el C.P ALTO CHAVINI distrito de Pangoa Provincia de Satipo, Región Junín. ante Ud. respetuosamente me dirijo y expongo:  
Que habiendo terminado la carrera profesión de LA FACULTAD DE ENFERMERÍA en la UNIVERSIDAD PERUANA DEL CENTRO, solicito a usted permiso para poder realizar un trabajo de investigación en su institución sobre “SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL CUIDADO DE ENFERMERIA EN EL CONSULTORIO DE CRED DEL CENTRO DE SALUD CUBANTIA 2022” para optar el grado de Licenciada en Enfermería

POR LO EXPUESTO;

Ruego a usted exceder a mi solicitud.

Pangoa;15 de Diciembre del 2022

  
-----  
GLADYS PORRAS MAHUANCA  
DNI N° 44508526

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN  
UNIDAD TECNICA PARA RED DE SALUD S M DE PANGOA  
  
-----  
Obst. Miriam Apolinario Nieva  
CGP 21156  
JEFE DE LA MICRO RED CUBANTIA

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

FOTOS DE LA ENCUESTA QUE SE REALIZO

