



**FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES  
ESPECIALIDAD DE ENFERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y  
COMUNITARIA**

**“NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN RELACION A LA  
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CAP III SAN ISIDRO 2023”**

**“TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIA-  
LISTA EN FERMERÍA EN SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA”**

**AUTOR:**

**LIC. TORRES RAFAEL BENEDICTA MARIBEL**

**<https://orcid.org/0000-0002-2049-8665>**

**ASESOR:**

**MG. FAJARDO CANAVAL MARÍA DEL PILAR**

**<https://orcid.org/0000-0001-9942-0491>**

**LIMA PERÚ**

**2024**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, TORRES RAFAEL, BENEDICTA MARIBEL, con DNI N° 09899411, en mi condición de autor(a) del trabajo académico presentada para optar el **título de Especialista en Enfermería en Salud Familiar y Comunitaria, de título "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CAP III SAN ISIDRO, 2023"**, AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

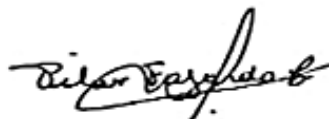
Así mismo DECLARO BAJO JURAMENTO que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud de 24% y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 30 días del mes de abril del año 2024.



Benedicta Maribel Torres Rafael

DNI: 09899411



Mg. Fajardo Canaval María del Pilar

DNI: 25697604

## Trabajo académico

### INFORME DE ORIGINALIDAD

24%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

[repositorio.uma.edu.pe](http://repositorio.uma.edu.pe)

Fuente de Internet

6%

2

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

5%

3

[hdl.handle.net](http://hdl.handle.net)

Fuente de Internet

4%

4

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

3%

5

[cybertesis.unmsm.edu.pe](http://cybertesis.unmsm.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

6

[repositorioinstitucional.uaslp.mx](http://repositorioinstitucional.uaslp.mx)

Fuente de Internet

1%

7

[repositorio.ucv.edu.pe](http://repositorio.ucv.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

8

Submitted to Universidad Autónoma de Ica

Trabajo del estudiante

1%

9

[repositorio.utea.edu.pe](http://repositorio.utea.edu.pe)

Fuente de Internet

1%

**10** Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista 1%  
Trabajo del estudiante

---

**11** Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades 1%  
Trabajo del estudiante

---

---

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

## ÍNDICE GENERAL

RESUMEN .....	05
ABSTRACT.....	06
I. INTRODUCCIÓN.....	07
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	15 <sup>o</sup>
III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	18
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	20
ANEXOS .....	25

## INDICE DE ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.....	27
ANEXO B. INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	28
ANEXO C. CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	29
ANEXO D. HOJA DE INFORME DE SIMILITUD.....	33

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación con la atención de enfermería en el Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro en el año 2023.

**Materiales y métodos:** Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal. La muestra estará conformada por todos los pacientes que asisten al Centro de Atención Primaria del CAP III San Isidro. Se emplearán técnicas comprobadas fiables. Las variables se evalúan mediante 4 dimensiones y 15 puntos y se dividen en alta, media y baja según las puntuaciones obtenidas.

**Resultados:** Los resultados se presentarán en plataforma y gráficos estadísticos, empleando las medidas de tendencia central para el análisis cuantitativo.

**Conclusión:** Este estudio brindará datos que ayudarán a mejorar el proceso de atención del enfermero, lo que ayudará a mejorar la calidad de la atención a los usuarios sometidos a este procedimiento.

**Palabras clave:** Usuario en relación a la atención, enfermería, satisfacción e interés con el cuidado.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the level of user satisfaction in relation to nursing care at the Primary Care Center (CAP) III of San Isidro in 2023.

**Materials and methods:** Quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional. The sample will be made up of all patients attending the Primary Care Center of CAP III San Isidro. Proven, reliable techniques will be used. The variables are evaluated using 4 dimensions and 15 points and are divided into high, medium and low according to the scores obtained.

**Results:** The results will be presented on a platform and statistical graphs, using the measures of central tendency for quantitative analysis.

**Conclusion:** This study will provide data that will help to improve the nurse's care process, which will help to improve the quality of care for users undergoing this procedure.

**Key words:** User in relation to care, nursing, satisfaction and interest with care.



## I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la satisfacción en la atención en salud como la complacencia del usuario en el servicio médico asistencial; cubriendo sus expectativas por el trato recibido durante el proceso de atención por parte del profesional de la salud; haciendo el uso eficiente de los recursos, riesgos mínimos y alto grado de satisfacción por parte del paciente. Asimismo, refiere que, en el Departamento de Salud y Servicios Sociales, los usuarios deben ser tratados y cuidados con empatía; aunque en ocasiones esto no se cumple, tal es el caso de algunos países desarrollados, que a pesar de contar con tecnología de alta calidad, la satisfacción del usuario no está presente (1).

Durante un estudio realizado en 2020 en China, Huigang Liang y Yajiong Xue, identificaron diversos factores que influyen en la satisfacción general de los pacientes hospitalizados y ambulatorios; entre ellos, la comunicación por parte del personal de enfermería antes de recibir la consulta médica, el tiempo de atención médica, así como la relación médica-paciente. Si el médico no cuenta con el tiempo necesario para conversar con el paciente, no se puede establecer una comunicación efectiva entre el paciente y el médico (2).

En los últimos años, se han manifestado cambios en la prestación de los servicios de salud en los países de América Latina. Un elemento esencial ahora es el aseguramiento de la calidad, fruto de la reorganización del Sistema Nacional de Salud. El objetivo de estos cambios es reducir los riesgos que rodean la prestación de servicios médicos y aumentar la seguridad de los usuarios del servicio; para lo cual las entidades que brindan servicios de salud deben integrar un sistema de gestión de calidad que se someta a evaluación permanente para garantizar un cambio gradual hacia la mejora, lo cual es vital (3).

En América Latina, la naturaleza fragmentada de los sistemas de salud obstaculiza la prestación de servicios de buena calidad, compromete los resultados y contribuye a altas tasas de mortalidad, que oscilan entre 47 y 350 por 100.000 personas, escenario que contribuye a la baja satisfacción de los usuarios (4).

La revista británica "The Lancet" ejecutó una encuesta sobre indicadores de salud y calidad en 195 países. Chile obtiene un puntaje de 76 de 100 puntos, Uruguay 72 puntos, Perú 69 puntos y Argentina 68 puntos, seguido de Colombia, Panamá y Brasil. Estos datos son lo suficientemente confidenciales como para que la investigación proporcione un retrato real de la situación de la atención de salud en América Latina (5).

Castellón, Nicaragua realizó un estudio en el año 2019 para evaluar la satisfacción de los usuarios con la medicina interna, la consulta ambulatoria y la atención de salud recibida en el Hospital Bautista de Managua, Nicaragua en junio del 2019 mediante un método de investigación descriptivo de corte transversal; con una muestra de 227 usuarios, el método y herramienta de investigación fue la encuesta SERVQUAL; obteniendo como resultados que la mayor satisfacción fue la empatía con un 95,0%, y la confiabilidad con un 89,49%. En conclusión, los resultados fueron más que alentadores en términos de satisfacción del paciente (6).

Un estudio realizado en Nicaragua en el 2018, sobre la satisfacción de los usuarios en el servicio de hospitalización recibida en el Hospital Militar, que tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización, realizado en 36 usuarios hospitalizados, cuyos resultados fueron que el 33% de encuestados fueron de las edades de 51 a 60 años, el 67% fueron del sexo femenino, el 52,8% universitarios y el 64% del área urbana. Las brechas próximas al cero revelaron que la atención brindada fue muy satisfactoria (7).

Cárdenas K., en Bogotá-Colombia, realizó en 2019 un estudio titulado "Nivel de satisfacción con la atención al paciente en los servicios de emergencia" El estudio fue descriptivo de corte transversal. Los hallazgos incluyen que las enfermeras se involucran plenamente con los pacientes en cada punto del proceso de atención. También concluyeron que, además de una alta competencia de enfermería, el personal de enfermería de alto nivel sigue el proceso de enfermería y su capacidad de respuesta se encuentra en un nivel aceptable (8).

Parrado y Colaboradores, realizaron un estudio en Villavicencio-Colombia en 2020, titulado "Satisfacción del cuidado de enfermería en usuarios hospitalizados en Institución del establecimiento de Salud". Utilizaron un método de enfoque cuantitativo,

detallado, y transversal. Igualmente aplicaron la encuesta de Care Q a ocho pacientes hospitalizados y finalizaron que las prácticas de enfermería en Villavicencio fueron recibidas por los pacientes (9).

En Ecuador en el año 2020 se realizó un estudio titulado: “Niveles de satisfacción de los usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora”. En cuya metodología se manejó un modelo de 220 pacientes. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción de los ancianos con un 31,6% y en los usuarios con educación secundaria con un 16,2%. Se finalizó que los usuarios estaban complacidos con la calidad de la atención brindada por el nosocomio (10).

En Brasil en el año 2018, se realizó una investigación para conocer el nivel de agrado después de acudir a la consulta; concluyendo que los atendidos antes del mediodía obtuvieron un nivel de agrado alto, a diferencia de los que fueron atendidos pasado el mediodía el cual fue nivel bajo (11).

En Perú, los autores Hernández y Cols. (2019), hicieron un estudio donde reportaron que el 74,3% de los pacientes atendidos en centros hospitalarios del Ministerio de Salud (MINSA) reportaron que el cuidado que recibieron fue perfecta o muy perfecta. Las regiones con mayor nivel de satisfacción con el sistema de salud son Amazonas (89,3%), Cajamarca (89%), Loreto (87,1%) y Huánuco (85,1%). Por otro lado, la satisfacción con los servicios médicos recibidos fue menor en Cusco (56,7%), Ica (58,4%), Tacna (63,4%) y Madre de Dios (65,3%) (12).

Moncayo L. y Yupanqui S., en Trujillo-Perú, durante el año 2021, realizaron un estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Lazarte”, cuya metodología que fue descriptivo correlacional, concluyendo que la satisfacción está en un nivel normal y se asoció significativamente con el nivel de atención brindado por el personal de enfermería. Los factores grado de atención importantes fueron el cumplimiento, el seguimiento y la empatía por parte del personal de enfermería (13).

En Trujillo en el año 2019, se realizó una investigación titulada “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente en el Hospital Regional Docente”, que demostró que el 93,7% de los encuestados estaban satisfechos y el

6.3% insatisfechos. En cuanto a la calidad del cuidado de enfermería, el 78.4% de los pacientes percibieron que era bueno, el 15.3% como regular y el 1.5% como malo (14).

En Cajamarca en el 2021 se llevó a cabo una investigación acerca de la "Calidad de Atención del Usuario en el contexto de Pandemia", en el Centro de Salud Pachacútec. Se utilizó una muestra de 94 personas atendidos en los consultorios externos. Los hallazgos revelaron que la calidad de atención fue elevada (77%), y que la dimensión científica fue la más valorada. Se encontró una conexión directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en todos los servicios (15).

Napa A, en Ica- Perú, en 2020, llevó a cabo su investigación sobre la "Satisfacción del usuario externo que acude al servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica", utilizando una metodología de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, donde se encontró que el 76,18% de los pacientes atestiguaron mantenerse insatisfechos por el trato al que fueron sometidos dentro del hospital (16).

Según Becerra y colaboradores en Ica- Perú durante el año 2020, en su investigación "Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria durante la pandemia de CO-VID-19", con una metodología de encuadre cuantitativo observacional, prospectivos y transversal, concluyó que los usuarios mostraron insatisfacción con el cuidado prestado en ese establecimiento (17).

En el Centro de Salud José Leonardo Ortiz en 2018, se llevó a cabo un estudio acerca de la motivación del personal asistencial y su conexión con la satisfacción de los usuarios externos del Centro de Salud José Leonardo Ortiz-Chiclayo; se obtuvieron los siguientes resultados: el 59.3% del personal asistencial tuvo una buena motivación, debido a los factores extrínsecos (53.7%) e intrínsecos (61.1%) (18).

En Lima, en octubre de 2019, se realizó un estudio sobre la satisfacción del usuario externo con la atención prestada en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y sus elementos asociados; encontrando los siguientes resultados: el 74,3%

de los pacientes informó que tuvo una buena y muy buena satisfacción con el servicio; concluyendo que tres de cada cuatro usuarios externos evaluaron como excelente o muy buena la atención en nosocomios del MINSA (19).

Hernández y colaboradores, en 2019, en su investigación "Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud del Perú y factores asociados", cuyo enfoque fue analítico de corte transversal, tuvieron la oportunidad de determinar que 3 de cada 4 pacientes consideraron como muy buena o buena la atención que recibieron en las instalaciones del MINSA (20)

Finalmente, Valverde Alberco, D., en el 2018, realizó una investigación cuantitativa en un centro de salud en Lima. Cuyo propósito fue establecer el nivel de satisfacción de los adultos mayores en relación con la calidad de atención en un CAM, mediante una entrevista tipo Likert modificada. Se determinó que en la mayoría de los adultos mayores prevalece el nivel de satisfacción elevado sobre la calidad de los cuidados de enfermería, donde la dimensión interpersonal se incrementa en comparación con las demás dimensiones. Teniendo en cuenta el respeto, el buen trato y, sobre todo, la capacidad de escucha por parte del enfermero (21).

La OMS define a la satisfacción del usuario como la complacencia del usuario por el servicio recibido y la del trabajador de salud por las condiciones en las cuales brinda el servicio. También la define como el grado del cumplimiento por parte del sistema de salud respecto a las expectativas del usuario en relación con los servicios que éste le ofrece (22).

En la actualidad, existen múltiples definiciones e interpretaciones de lo que significa satisfacción para una persona. De esta forma, encontramos a Locke como "el estado emocional positivo o placentero que surge de la percepción subjetiva de las experiencias de un individuo" (23).

De los estudios evidenciados a nivel internacional y nacional, se señala que la satisfacción del usuario es un indicador basado en la excelencia de atención, el cual se utiliza para evaluar la atención prestada por los profesionales de la salud.

Asimismo, se sugiere que todos los aspectos teóricos deben ser implementados para poder contemplar al paciente como una unidad que requiere intervenciones médicas para lograr una recuperación total (24).

De acuerdo con el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario externo es el nivel de cumplimiento por parte de la organización de salud en relación con las expectativas y percepciones del usuario en relación con los servicios que ella le brinda (25).

Donabedian aprecia la satisfacción del paciente como una medida de eficacia y control sobre la calidad de los servicios de la salud. Dado que la calidad que experimentan los pacientes serán, en otras palabras, los aspectos fundamentales de la calidad de la atención. Asimismo, se define como la percepción general del paciente en relación con la atención recibida; esta es positiva si sus necesidades, tanto físicas como emocionales, han sido cubiertas (26).

Del mismo modo, la satisfacción del usuario conlleva el cumplimiento de sus expectativas, de modo que el usuario se sienta a gusto y disfrute de lo que desea y espera del producto o servicio. En consecuencia, la satisfacción del usuario se fundamenta en la aceptación del servicio contratado y tiene un impacto emocional, emociones, intereses pesados y juicios cognitivos (27)

Según mi estudio sobre la enfermería, la teoría Hildegard Peplau se fundamenta en la administración y mantenimiento de una conexión enfermera-paciente. Esta teoría se aplicará al especialista en enfermería, posibilitando ofrecer una atención personalizada y con el sentido de solidaridad al usuario, lo cual posibilitará satisfacer cada vez más las demandas del mismo. Según Hildegard - Peplau, la conexión entre la enfermera y el paciente, describe cuatro etapas, entre las cuales la orientación, la identificación, la explotación y la resolución (28).

Por teoría, este trabajo es muy importante, porque la satisfacción que tenga el paciente experimenta en relación con la atención por parte del personal de enfermería Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro, se va a reflejar en un mejor o menor estado de ánimo del mismo, si es que se cumple o no una buena atención de parte de este personal. Además, porque este estado de ánimo también va a repercutir en una mayor confianza para superar su estado de salud (29).

Así mismo En la práctica, este estudio también es importante porque a través de este, vamos a identificar las necesidades del paciente, dependiendo el área en que se encuentre; y como enfermera(o) qué debemos realizar al respecto, a fin de fortalecer la relación enfermera-paciente; en ese sentido, es importante conocer los perfiles de cada usuario y adaptarnos a ellos al máximo. De esta manera, este estudio, con sus resultados, beneficiará a todos los usuarios a través de medidas que puedan ser consideradas por las autoridades pertinentes para aumentar las habilidades del personal de enfermería en su atención. Por otro lado, también se pretende alcanzar el nivel de satisfacción deseado de los usuarios, brindándoles una mejor atención (30).

Metodológicamente, la importancia del estudio es determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a los cuidados que brinda el personal de enfermería, a fin de proporcionar la información correspondiente a las autoridades del Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro, así como al Jefe del Servicio de Enfermería, desarrolla e implementa programas de mejora continua; superando el nivel de atención a los pacientes.

### **Objetivo general**

El presente estudio tiene como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario con relación a la atención de enfermería en el Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro en el año 2023.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque y diseño de investigación

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, porque va a medir el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención de enfermería; además, porque va a ser medido estadísticamente, de acuerdo con los datos que proporcionen las encuestas.

El diseño es experimental, porque se tratará de establecer la relación de causa y efecto entre las variables, las mismas que determinarán el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la atención de enfermería.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por todos los pacientes que asisten al Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro, perteneciente a la Red Asistencial de Essalud, la misma que cuenta con aproximadamente de 65,000 pacientes adscritos a este Centro.

La muestra se determinará por la fórmula siguiente:

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

Donde:

N = Tamaño de la población o universo.

e = Margen de error.

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso (1- p).

Z = Nivel de confianza que corresponde a una distribución de Gauss.



### **2.3. Variable(s) de investigación**

Variable dependiente: Satisfacción del paciente

Variable independiente: Atención de enfermería

**Definición Conceptual:** Se trata de la conformidad de los pacientes con los servicios de salud, con los proveedores y con los hallazgos de la atención prestadas. En esta investigación se considerará la satisfacción de la persona como la forma en que el paciente se sienta satisfecho con el cuidado de enfermería y que se haya cumplido con las expectativas que tenía en relación con la resolución del problema de salud.

### **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica que aplica será la de las encuestas y el instrumento es el del cuestionario. El mismo que está definido en el ítem de Anexos.

### **2.5. Plan de recolección de datos**

Este plan está definido por las estrategias que voy a seguir a fin de recolectar los datos en forma fidedigna y eficiente. Por lo cual definiré cada uno de los pasos para conseguir el objetivo.

- a) Identificación de las preguntas  
Establecer el tipo de preguntas adecuadas que se van a aplicar para tener éxito en la encuesta.
- b) Identificar los datos accesibles  
En este paso voy a asegurar y a especificar qué tipo de datos y alternativas van a servir para responder a las preguntas
- c) Medición de los datos  
Esta se realizará mediante las propias encuestas.
- d) Elección de la fuente de datos  
Los datos se recabarán en el mismo Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro.
- e) Visualización de los datos

Los datos se visualizarán mediante cuadros y gráficos estadísticos, realizados por un software estadístico.

## **2.6. Métodos de análisis estadísticos**

Mis métodos van a estar enfocados en procesar los datos primarios, los mismos que se recolectarán a través de fuentes de primera mano, más que de la información disponible en otros medios. Como resultado, estos aportan la información específica, altamente auténtica y precisa para el objetivo de la investigación.

Los métodos para la recolección de datos primarios serán los siguientes:

### *Las Encuestas:*

Se va a confeccionar la encuesta mediante preguntas y van a ser realizadas en forma directa en el Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro, por los correos electrónicos, o por las redes sociales.

### *Los Sondeos:*

Mediante conversaciones directas con los pacientes que acuden al Centro de Atención.

### *Los Métodos estadísticos*

Mediante la aplicación y el procesamiento de datos en el programa Excel.

### *La Observación*

También se recurrirá, en algunos casos, a la observación directa de la relación del paciente con la enfermera de algunas Áreas de atención.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se realizarán todos los trámites de permisos y autorizaciones a nivel del Centro de Atención Primaria (CAP) III de San Isidro, así como a nivel de las personas involucradas en la encuesta; sobre todo, con el personal de salud y administrativo que tengan relación directa con los pacientes.

### III. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	AÑO 2023																			
	ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación del título	x																			
Búsqueda bibliográfica		x																		
Elaboración de la situación problemática			x																	
Elaboración de los objetivos y justificación				x																
Elaboración de antecedentes y referencias					x	x														
Elaboración del marco teórico e hipótesis						x	x													
Elaboración de los métodos de investigación							x													
Elaboración del enfoque y diseño de investigación								x												
Elaboración de la población, muestra y muestreo									x											
Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos										x										
Elaboración de los métodos y análisis de datos											x									
Elaboración de las encuestas												x								
Procesamiento y análisis de datos													x	x						
Discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones														x	x					
Elaboración de aspectos administrativos del estudio																x				
Elaboración de los anexos																	x			
Aprobación del proyecto																		x		
Redacción del informe final																			x	
Sustentación del proyecto																				x

### 3.2. Recursos financieros

MATERIALES	AÑO 2023					TOTAL S/.
	Abril S/.	Mayo S/.	Junio S/.	Julio S/.	Agosto S/.	
<b>Equipos</b>						
Computadora	Recurso propio					
Laptop	Recurso propio					
<b>Útiles de escritorio</b>						
Hojas bond A4	10.00	10.00	10.00			30.00
Lapiceros y otros	2.00		3.00		2.00	7.00
<b>Servicios</b>						
Fotocopias	5.00	5.00	10.00	10.00		30.00
Impresiones	5.00	10.00	10.00	10.00		35.00
Espiralados y empastado				5.00	60.00	65.00
<b>Recursos humanos</b>						
Digitador	5.00	5.00	10.00	5.00	10.00	35.00
Otros	20.00	30.00	50.00	50.00		150.00
<b>Viáticos</b>						
Movilidad	60.00	60.00	60.00	60.00	60.00	300.00
Alimentos	50.00	50.00	50.00	50.00	50.00	250.00
Llamadas	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	50.00
Internet	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	50.00
<b>Imprevistos</b>	10.00	10.00	10.00	10.00	10.00	50.00
<b>TOTAL</b>						<b>1,052.00</b>

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Perú. Com - Internacionales. EEUU. Las 7 quejas más comunes en los hospitales de ese país [ Artículo en Línea] Consulta [23 junio 2018].  
Disponible en: <https://peru.com/mundo/us-news/eeuu-7-quejas-mas-comunes-hospitales-ese-pais-noticia-417671-1309297>
2. Al-Abri R. Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
3. De los Ángeles Álvarez Reyna. Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, Nicaragua 2017- Nicaragua. [tesis para optar el grado de Máster en Administración en Salud] [Tesis en Línea] Consulta [06 junio del 2018] Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>
4. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel A, Gutiérrez I, Romero M, Loría J, Campos L. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica [internet] 2018 [citado 05 Julio 2020] Revista de Salud Pública ISSN 0124-0064; 20(2). Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>
5. Zakare-Fagbamila RT, Howell E, Choi AY, Cheng TZ, Clement M, Neely M, Gottfried ON. Clinic Satisfaction Tool Improves Communication and Provides Real-Time Feedback. Neurosurgery. 2019 Apr 1;84 (4):908-918.
6. Castellon R, “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua” [Tesis de maestría] [Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua;2019. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
7. Souza Gomide MF, Carvalho Pinto I, Fávero Bulgarelli A, Pinheiro dos Santos AL, Serrano Gallardo M del P, Gomide MFS, et al. User satisfaction with primary health care: an analysis of access and care. Interface - Común Saúde Educ [Internet]. abril de 2018 [citado 2 de julio de 2020];22(65):387-98. Disponible en:

[https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832017005019104&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832017005019104&script=sci_arttext&tlng=en)

8. Cárdenas K. Nivel de satisfacción con la atención al paciente en los servicios de emergencia. Bogotá. Colombia. Ed. Edika-Med. 2019.
9. Parrado M, Reyes I. Nursing care satisfaction in hospitalized users in health institutions, Villavicencio, Colombia: Piloting. Boletín semillero de investigación en familia. 2020;(2): p. 52 - 60. [cited 2022 enero 29]. Available from: <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>.
10. Gonzales C. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora. Universidad Nacional de Loja. Ecuador. 2020. Disponible en: [https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro\\_GonzalezSanchez.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf)
11. Panam Post (26 de mayo de 2018). Ranking de sistemas de salud en América Latina: Chile es líder y Perú la revelación. [fecha de acceso el 10 -09- 2022] <https://es.panampost.com/diego-sanchez/2017/05/26/chile-eslider-y-perues-la-revelacion/>
12. Hernández A. y cols., Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud y sus factores asociados. Rev. Perú. Med. Exp. Salud publica [Internet]. 2019. [citado 2022 Sep 30]; 36(4): 620-628. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
13. Moncayo L. Nivel de satisfacción del usuario externo y cuidado integral del profesional de enfermería en emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray. Universidad Privada Antenor Orrego. 2021. Disponible en: [https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP\\_LYS.YEP\\_SUSI.YU-PANQUI\\_SATISFACCI%c3%93N.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/7908/1/REP_LYS.YEP_SUSI.YU-PANQUI_SATISFACCI%c3%93N.DEL.USUARIO.EXTERNO.pdf)
14. Paredes A. et al. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente-2019. Universidad Nacional de Trujillo. 2019. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2992577>

15. Hernández M. y Merino E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo; 2021. [citado el 30 sep 2022]. 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>
16. Napa A. Satisfaction of the external user going to the emergency service of the Regional Hospital of Ica. Year 2018. Revista enfermería a la vanguardia. 2019; 7(1): p. 49 - 58. [cited 2021 diciembre 16]. Available from: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/205>.
17. Becerra V. et al. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria durante la pandemia COVID-19. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica. 2020. Disponible en:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2225-6989\\_3ae024b988799cc7dfbf5072f0f4f32/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/2225-6989_3ae024b988799cc7dfbf5072f0f4f32/Details)
18. Vásquez BP. Motivación del personal asistencial y su relación con la satisfacción del usuario externo del centro de salud José Leonardo Ortiz – Chiclayo, 2018 [internet] 2018 [citado 28 Setiembre 2019] [Maestría], editor [Chiclayo]: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7576?show=full>
19. Hernández A, Rojas C, Prado J, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados [internet] 2019 [citado 05 Julio 2020] Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública; 36(4). Disponible en:  
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
20. Palomino A. et al. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, lima-2018. Disponible en:  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad\\_PalominoNavarro\\_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Valverde Alberco, D. Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018 [Tesis de licenciatura] UNMSM [Internet]. 2018. Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10298>
22. Barturen P. Calidad de Servicio percibida por los usuarios externos de un Hospital de Categoría II-2, Chiclayo [internet] 2017 [citado 05 julio 2020] 71 [Tesis], editor. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en:  
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1703>
23. OMS. Seguridad del paciente, Medidas mundiales en materia de seguridad del paciente. Director General Ginebra: Organización mundial de la salud. (2019). [fecha de acceso el 15-09-2022]. Disponible en:  
<https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf>
24. Al-Abri R. Amina Al B. Patient Satisfaction Survey as a Tool towards Quality Improvement. Journal list. Oman medic Vol 29 (1). Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3910415/>
25. García, D. Satisfacción Laboral: Una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales. (Internet). 2010. Disponible en:  
[www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm](http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm) (Último acceso 10 de Julio del 2018)
26. Ministerio de Salud. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. (Internet). 2011. Disponible en:  
[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/d oc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/d oc_Satisfaccion_usu_externo.pdf) (Último acceso 10 de junio del 2018)
27. De Los Ríos, J. Ávila, T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: Satisfacción del paciente. Revista Investigación y Educación en Enfermería (Internet). 2004; 22(2): 45 128-137. Disponible en:  
<https://docplayer.es/55105790-Algunasconsideraciones-en-el-analisis-del-concepto-satisfaccion-delpaciente-a.html> (Último acceso 18 de junio del 2018).
28. Alonso M. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Revista de la Educación Superior [revista en internet]. 2016; 45 (178): 79-95. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en:



<http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>

29. Morillo MC, Morillo M. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales [revista en internet]*. 2016; 22 (2). [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en:

<http://teoriasdeenfermeriauns.blogspot.com/2012/06/hildegard-peplau.html>

30. Curasi E. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción de los usuarios en el servicio de emergencia del hospital regional de moquegua, 2019. Disponible en:

<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6ecf1004-8423-47a2-b0d1-578e86b16ace/content>

## V. ANEXOS

### Anexo A Instrumento de recolección de datos (Encuesta)



FACULTAD DE CIENCIAS FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Encuesta dirigida a los pacientes que acuden al Centro de Atención Primaria (CAP) III San Isidro para cualquier consulta o atención.

Objetivo: Recolectar información para el proyecto de investigación “Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención de enfermería en el CAP III San Isidro 2023”.

El propósito de esta encuesta es elaborar una propuesta profesional que determine el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de Salud respecto a la atención de las(los) enfermeras(os).

Solicito su colaboración para realizar la presente encuesta, dejando en claro que la información obtenida será confidencial.

Instrucciones: Marque con una X en el espacio, según corresponda su respuesta.

1. ¿La(el) enfermera(o) atiende todos sus requerimientos al momento de llegar a una cita?  
Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
2. ¿La(el) enfermera(o) le informa correctamente todo lo que usted debe saber sobre su atención?  
Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
3. ¿La(el) enfermera(o) lo recibe y atiende con amabilidad?  
Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
4. ¿Cuándo la(el) enfermera(o) le hace algún procedimiento pone atención y dedicación en lo que hace?  
Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
5. ¿La(el) enfermera(o) le realiza todos los procedimientos de control y seguridad en su atención?  
Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre

6. ¿La(el) enfermera(o) es organizada(o) en todos los procedimientos de atención que realiza?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
7. ¿La(el) enfermera(o) le ayuda a resolver algunos problemas que usted pudiera tener en la atención?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
8. ¿La(el) enfermera(o) es paciente y tolerante con usted?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
9. ¿La(el) enfermera(o) le inspira confianza?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
10. ¿La(el) enfermera(o) respetó su privacidad en la atención?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
11. ¿El ambiente donde lo atiende la(el) enfermera(o) son de su agrado y comodidad?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
12. ¿Hay limpieza e higiene en la atención que efectúa la(el) enfermera(o)?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
13. ¿La(el) enfermera(o) lo atiende en forma oportuna?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
14. ¿La(el) enfermera(o) demuestra que está capacitada(o) en sus labores?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre
15. ¿Después de la atención con el doctor, la(el) enfermera(o) le ofrece algunas recomendaciones?
- Nunca  Casi nunca  Algunas veces  Casi siempre  Siempre

## Anexo B

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Variable independiente: Atención de enfermería</b>	Es el desempeño profesional de todas las actividades de enfermería en beneficio de una comunidad o paciente.	Es el comportamiento del profesional de enfermería a fin de lograr en forma eficaz y significativa el mejoramiento sanitario de los pacientes a su cargo en cualquier institución pública o privada de salud.	D1: Emocional	Trato digno
			D2: Cognitiva	Información veraz
				Comunicación y coordinación
<b>Variable dependiente: Nivel de satisfacción de usuarios</b>	Es una respuesta positiva o negativa, dependiendo del encuentro subjetivo entre el consumidor y el buen o mal servicio.	Es la buena o mala respuesta del usuario, respecto al servicio de atención que recibió por parte del servidor o proveedor de servicio.	D1: Emocional	Felicidad y conformidad
			D2: Conductual	Predisposición al regreso
				Predisposición a la recomendación

## **Anexo C**

### **Acta o dictamen de aprobación de comité de ética**

**PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN MÉDICA**

Buenos días se le invita a Ud. a participar del presente estudio de investigación. Antes de participar, debe conocer y entender cada uno de los apartados:

Nombre de la investigadora: Lic. Benedicta Maribel Torres Rafael

Título de la Investigación: Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Atención de Enfermería en el CAP III San Isidro 2023.

**Propósito:** Determinar el Nivel de Satisfacción del Usuario en relación con la Atención de Enfermería en el Centro de Atención Primaria (CAP) III San Isidro 2023.

**Beneficios por participar:** Tener la posibilidad de conocer los resultados de esta investigación por algunos medios, los mismos que le podrán servir para su actividad personal o profesional.

**Inconvenientes y riesgos:** No hay ninguno.

**Confidencialidad:** Su información estará protegida. Esta información es confidencial y usted no será identificado en la publicación de los resultados.

**Renuncia:** Si usted desea puede renunciar cuando guste, sin ningún tipo de inconveniente.

**Consultas posteriores:** Si usted tuviese algo que objetar o consultar sobre este estudio, puede dirigirse a TORRES RAFAEL BENEDICTA MARIBEL, autora del trabajo, comunicándose directamente al N° celular: 975921276 y/o al email: licmaribeltr@gmail.com

**Participación voluntaria:** Su participación es plenamente voluntaria.

**HE LEÍDO Y COMPRENDIDO. YO VOLUNTARIAMENTE FIRMO ESTA CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Lima, .....de .....del 2023

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
TORRES RAFAEL B. MARIBEL	
Nº de DNI	
09899411	
Nº teléfono móvil	
975921276	
Nombre y apellidos del responsable de encuestador	Firma
TORRES RAFAEL B. MARIBEL	
Nº de DNI	
09899411	
Nº teléfono	
975921276	
Datos del testigo para participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

*\*Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.*

.....  
*Firma del Participante*