



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PUESTO DE SALUD SAN JOSÉ DE
LA ALIANZA JAÉN, 2021

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA

Autora

Bach. Enf. Tucto Bustamante, Luz Magali

Asesora

Dra. Alvites Gasco, Ana María

ORCID: 0000-0003-49

Línea de Investigación
Salud Integral Humana

Pimentel – Perú

2021

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE CONTENIDOS	2
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
RESUMEN.....	6
ABSTRACT	7
I. INTRODUCCIÓN.....	8
II. DESARROLLO.....	11
III. METODOLOGÍA	29
3.1. Tipo de investigación	29
3.2. Diseño de Investigación.....	28
3.3. Población y muestra.....	30
3.4. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes	32
3.5. Procedimiento de recolección de datos	34
3.6. Técnicas de procedimientos y análisis de datos	35
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	36
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
VIII. ANEXOS.....	56

DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a Dios, por brindarme las fuerzas y permitirme llegar hasta este momento tan anhelado, donde se cumple uno de mis más grandes objetivos.

A mis padres, por ser parte fundamental en este proceso universitario, por el apoyo incondicional y por todo lo inculcado.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por iluminar mi camino y siempre estar conmigo.

Agradecer a la Doctora Ana María Alvites Gasco.

A los miembros del Jurado: Mg. Nancy Vigo Terrones, Mg. Edgar Pesantes Carrasco y Mg. Oscar Sánchez Segura, por todo el apoyo y dedicación durante el desarrollo de la investigación.

Al Licenciado Mintor Calderón Jiménez, jefe del Puesto de Salud San José de la Alianza, lugar donde se desarrolló esta investigación, gracias a su disponibilidad y amabilidad, se pudo cumplir con los objetivos de esta investigación. Por su apoyo durante mi investigación.

A mis padres, por ser el pilar fundamental en toda mi profesión universitaria, y por su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad.....	36
Tabla 2. Satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita.....	37
Tabla 3. Satisfacción del usuario en la dimensión confora	37
Tabla 4. Satisfacción del usuario en la dimensión se anticipa.....	38
Tabla 5. Satisfacción del usuario en la dimensión mantiene relación de confianza	38
Tabla 6. Satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento	39
Tabla 7. Satisfacción global de los usuarios según las dimensiones	39
Tabla 8. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica.....	40
Tabla 9. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana	40
Tabla 10. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad del entorno	41
Tabla 11. Calidad de atención global de enfermería en el Puesto de Salud San José de la Alianza Jaén, según dimensiones.	41

RESUMEN

Con el objetivo de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería Puesto de Salud San José de la Alianza Jaén, 2021; se desarrolló un estudio cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo, transversal, observacional. La población constituida por 176 usuarios, con una muestra de 52; la técnica empleada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario de satisfacción de Patricia Larson y Ferketich Caring Assessment Instrument (Care-Q) y para la variable calidad de atención se empleó el cuestionario de Evelyn Morocco.

Resultados principales: la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería Puesto de Salud San José de la Alianza, Jaén, 2021, es medio con tendencia a alta. Características sociodemográficas de la población en estudio: 73,1% de sexo femenino y 26,9% sexo masculino; edad media 19 – 43 años; de procedencia rural el 86.5%; estado civil, convivientes el 57.7%; ocupación el 51.9% amas de casa; con un grado de instrucción primario en un 57.7%. La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención según las dimensiones: accesibilidad es medio con 71,2% con tendencia alta con 28,8%. Explica y facilita es medio (59,7%) con tendencia a alta (36,5%). Conforta es medio (73,1%) con tendencia a alta (23,1%). Se anticipa es medio (67,3%) con tendencia a alta (30,8%). Mantiene relación de confianza es medio (61,6%) con tendencia a alta (36,5%). Monitorea y hace seguimiento es medio (51,9%) con tendencia a alta (44,2%). La calidad de atención es regular con tendencia a buena y con respecto a las dimensiones la calidad técnica, es regular 55,8% y 38,4% es buena. Calidad humana, es regular 59,6% y 40,4% es buena. Calidad del entorno, es regular 73,1% y 26,9% es buena.

Se concluye que, la satisfacción del usuario respecto a la atención del profesional de enfermería en el puesto de salud en estudio es regular con tendencia a alta.

Palabras claves: satisfacción, usuario, atención de enfermería

ABSTRACT

The context of the problem that gave rise to this research is constituted by the dissatisfaction of the external user with respect to nursing care at the San José de la Alianza Health Post, the objective of the research was to identify user satisfaction on quality of nursing care San José de la Alianza Jaén Health Post, 2021. Non-experimental, descriptive, cross-sectional, observational, quantitative design study. The population consisted of 176 users served during the third quarter of 2021, the sample was 52 users.

For data collection, the satisfaction questionnaire by Patricia Larson and Ferketich Caring Assessment Instrument (Care-Q) was used. To study the quality of care, the Evelyn Morocco questionnaire was used. The result was that: User satisfaction is medium with a tendency to high. And with respect to dimensions, it is medium with a tendency to high: accessibility is medium with 71.2% with a high tendency with 28.8%. It explains and facilitates it is medium (59.7%) with a tendency to high (36.5%). Comfort is medium (73.1%) with a tendency to high (23.1%). It is anticipated is medium (67.3%) with a tendency to high (30.8%). It maintains a trust relationship is medium (61.6%) with a tendency to high (36.5%). Monitoring and follow-up is medium (51.9%) with a tendency to high (44.2%).

It was concluded that: The quality of care is regular with a tendency to good and with respect to the dimensions the technical quality is regular 55.8% and 38.4% is good. Human quality, 59.6% is regular and 40.4% is good. Quality of the environment, 73.1% is regular and 26.9% is good.

It is concluded that user satisfaction regarding the nursing professional's care in the health post under study is regular with a tendency to high.

Keywords: satisfaction, user, nursing care

I. INTRODUCCIÓN

La importancia y actualidad del tema en cuestión parte desde la perspectiva en que los diferentes sistemas de salud conceptualizan a la satisfacción del usuario, señalando que es aquel indicador de una buena calidad de servicio, para el personal de enfermería, esta se encuentra relacionada con el bienestar del paciente, ya que son los enfermeros (as) quienes promueven la óptima participación de los usuarios hacia un adecuado cuidado de la salud; así también, se encuentra en contacto directo con la familia del paciente las 24 horas al día, de forma diaria; de allí, la importancia de ejercer una calidad de atención humana y con principios éticos y morales .

El cuidado cada día se tecnifica más, en menoscabo de las otras dimensiones de satisfacción; el profesional de enfermería debe poseer conocimientos científicos y dominar la técnica; pero, cuando una persona se enferma requiere que lo traten como un ser holístico, humano pues no solo le afecta una parte de su cuerpo, sino que están comprometidos sus pensamientos, sus sentimientos, sus relaciones interpersonales, su espiritualidad. Por lo tanto, una buena satisfacción de usuario garantizará que la atención que le ha brindado el profesional de salud es buena.

Frente a la realidad problemática, actualmente la calidad de atención que se brindan en los diferentes establecimientos de salud representa un reto, inclusive una de las prioridades estratégicas a considerar, especialmente para el personal de enfermería, siendo ellos quienes se encuentran en contacto constante con el usuario.¹ En el ámbito de salud, principalmente en lo que refiere al entorno público siempre ha sido cuestionado, debido a la existencia de deficiencias en la infraestructura, el tipo de servicio que se le brinda al paciente, lo que en muchos casos ha generado reclamos y rechazo de la población, lo mismo que ha causado insatisfacción.²

Las instituciones de salud no cuentan con una adecuada infraestructura, falta de instrumentos especializados y capacitaciones para el manejo de los instrumentos, un equipo de personal de salud completo, medicamentos incompletos según las necesidades de los usuarios; lo que genera un problema de insatisfacción del usuario generado por una deficiencia de calidad de atención cuando ingresan a un establecimiento de salud cual sea su nivel de categoría del establecimiento.³

En lo que refiere al enfoque bio - médico, en donde se tiene como objeto priorizar la formación y modelo de calidad de atención hacia los usuarios, los mismos que acuden a un establecimiento para recibir una atención; actualmente, los profesionales de enfermería realizan una labor mecanizada por la poca motivación y reconocimiento por la labor realizada.⁴

Ante esta situación, es evidente notar las inconsistencias durante la prestación del servicio; es decir, una calidad de atención poco satisfactoria, es el resultado del poco interés por buscar el bienestar del usuario, trato poco amable, falta de comunicación, falta de interacción, constituyendo ello, insatisfacción en el paciente.⁵ Lamentablemente, la calidad de atención es deficiente por diferentes motivos, uno de ellos es que en su mayoría los profesionales de salud no realizan o ejecutan acciones que se encuentren direccionados únicamente al cuidado del usuario, sino que, se centran en procedimientos y técnicas, lo que ha traído como consecuencia crisis en las instituciones de salud a nivel mundial.⁶

Diversos estudios que se han venido realizando a nivel internacional han demostrado que la atención del personal de enfermería se encuentra direccionada a la deshumanización de la calidad de atención. En países como México, Venezuela, Jordania y Finlandia, en donde la satisfacción que tiene el usuario sobre la calidad de atención que proporciona el enfermero (a), señalan que, el 51% de enfermos no respetan la intimidad de los pacientes; además, no se dirigen a ellos por su nombre en un 32%, a su vez, los pacientes desconocen el nombre del profesional que lo atiende en un 48%.⁷

En el Perú, 2018 Calle C; encontró que el 47% de los usuarios externos están insatisfechos en la calidad de atención brindada por el personal de salud⁸, así mismo Vílchez Y, en relación con la calidad de atención del profesional encontró que el 22 %se muestra insatisfacción en los usuarios⁹, Lizana A en el 2018 se encontró insatisfacción laboral en el profesional de enfermería lo que producía baja calidad de atención.¹⁰

Ante esta realidad, se planteó como problema de investigación. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería Puesto de Salud San José de la Alianza, Jaén 2021?

La investigación se justificó porque, el conocer la calidad de atención implica saber que tan adecuado es el servicio que se brinda a los usuarios, una buena calidad de atención garantizará la satisfacción del usuario, contribuyendo no solo a oferta del servicio, sino que también se considera el tipo de servicio que se está brindando al paciente que pueda encontrarse afectada física y emocionalmente, y en la mayoría de los casos de la atención que se reciba dependerá su vida.

En las últimas décadas, la calidad de atención constituye una importancia considerable en las instituciones de salud a nivel mundial y nacional, esto debido a los cambios globales y por la competitividad. La tecnología está siendo un factor determinante en las instituciones de salud, pues, el profesional en enfermería, le está dando mayor prioridad al componente administrativo y técnico, dejando en segundo plano la perspectiva del cuidado como aquella ciencia que une el conocimiento, la sensibilidad, fortaleza y sentido humano.

La importancia de la presente investigación radica en que la calidad de atención es actualmente uno de los temas con mayor interés por parte de los investigadores y órganos directivos de salud, esto último se debe al impacto que se ha evidenciado en el desempeño laboral de los enfermeros en sus respectivos establecimientos de salud. Los resultados que se obtengan en este estudio, representan un aporte teórico y estadístico para los directivos; de tal forma, que se tomen decisiones como la de implementar estrategias que permitan mejorar la satisfacción del usuario y esto a través de una buena calidad de atención.

Se estableció como objetivo general. Determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería Puesto de Salud San José de la Alianza, Jaén, 2021 y como objetivos específicos se estableció: Describir las características sociodemográficas de los usuarios que se atienden en el Puesto de Salud san José de la Alianza 2021. Identificar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería según la dimensión “accesibilidad”, “explica y facilita”, “conforta”, “se anticipa”, “mantiene relación de confianza”, “monitorea y hace seguimiento”. Identificar la calidad de atención en las dimensiones: “técnica”, “humana” y “entorno”.

II. DESARROLLO

2.1. Marco referencia científico.

La información obtenida son fuentes de investigación confiables en base a las variables de estudio en diferentes niveles. Internacional, nacional y local.

A nivel internacional se tiene investigaciones como la de Botón S, (2018), en su estudio: “Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente consejo de la facultad de ciencias de la salud de Cunén, Quiché, Guatemala”, investigación cuantitativa, descriptiva, de corte transversal; obteniendo como resultados: características sociodemográficas: edades entre 20 a 29 años, edad mínima 10 y máxima 40 años o más. Grado de instrucción: primaria, básico, diversificado, y universitaria; un 20% no cuenta con escolaridad. En relación al estado civil, en su mayoría son casados/as. Concluyéndose que, los usuarios no se encuentran satisfechos con la atención que se les brindó por parte del personal de enfermería en un 29%.¹³

Villarreal S, (2018) realizó una investigación “Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuaris del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia, 2014 – 2015”; un estudio cuantitativo transversal. Los resultados fueron: el 80% de personas esperó un tiempo entre 15 a 30 minutos para recibir la atención en el establecimiento. Concluyéndose que, los usuarios quedan insatisfechos debido a la demora en ser atendidos, lo que implica que hay ausencia de personal de salud.¹⁴

Fariño J, (2018) estudio la “Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Guayaquil, Ecuador”, realizó un estudio de tipo cuantitativo, con diseño no experimental, transversal-descriptivo. Obteniendo como resultados que: el 77% de usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura con la que posee el centro de salud; importante mencionar que el 81% indicó estar satisfecho con la atención que se les brindó en dicha dependencia. Concluyéndose que, existe una calidad de atención y satisfacción del usuario, media.¹⁵

Estudios de investigación a nivel nacional se tiene a: Febres R y Mercado M, (2020), en su trabajo sobre “Satisfacción del usuario y calidad de atención del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo”, estudio fue oobservacional, descriptivo, de corte transversal. Se obtuvo como resultados: el 57% sexo femenino, edades entre 36 a 45 años. El 36% tuvo secundaria. Dimensiones, seguridad y empatía 86.8% y 80.3% respectivamente, estuvieron satisfechos; el 57.1% presentó insatisfacción en aspectos tangibles, la dimensión de capacidad de respuesta con el 55,5% de insatisfacción. Concluyéndose que, las diferentes dependencias de salud deberían implementar estrategias que mejoren los servicios de atención con la finalidad de proporcionar una atención adecuada y de calidad a los usuarios de tal forma que queden satisfechos.¹⁶

Paredes C. (2020) realizo un estudio sobre “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Centro de Salud de Cañaris, Lambayeque Perú”, una investigación experimental descriptivo, transversal, y correlacional. Respecto a los resultados: las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo. Concluyéndose que: existe una relación positiva entre ambas variables.¹⁷

Asencios V. (2019) investigo sobre el “Nivel de satisfacción del usuario sobre la atención del profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de la Clínica Javier Prado”. La metodología fue un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal, prospectivo. Resultados, los usuarios expresaron lo siguiente en las 6 dimensiones: altamente satisfecho 89.6%, medianamente satisfecho 10.4%. Concluyéndose que: en su mayoría los usuarios se encuentran altamente insatisfechos.¹⁸

Alvarado S y Ramos Z, (2018) realizaron una investigación: “Nivel de satisfacción del adulto mayor de la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del Hospital Regional de Lambayeque”. un estudio Descriptivo, prospectivo, transversal. Como resultados obtuvieron: edades

entre 65 a 69 años con un 31,25%, sexo femenino el 37,50%, instrucción superior no universitaria en 36,45%, procedencia urbana el 41,67%.

En la dimensión con mayores porcentajes de satisfacción fue la dimensión explica y facilita, con 78,13% para medicina, 71,87% para geriatría y 68,75% para psicología. Concluyeron que: Los adultos mayores están satisfechos por la atención recibida por el personal de enfermería con 70,83%.¹⁹

Arellano L, (2018) realizó un estudio: “Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del Servicio de Orto geriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao”. La investigación fue: Descriptivo, transversal, cuantitativo. Obteniendo como resultados que el 92,5% de los usuarios refieren estar satisfechos con el cuidado de enfermería; según sus dimensiones, la mayoría opinó estar satisfecho: accesibilidad 91,3%, explica y facilita 80%, conforta 91,3%, se anticipa 92,5%, mantiene relación de confianza 93,8%, monitorea y hace seguimiento 96,3%. Concluyó que: La mayoría de usuarios estuvieron satisfechos; sin embargo, la dimensión que presenta mayor insatisfacción fue “explica y facilita”.²⁰

Flores G, (2018) en su investigación sobre “Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque”; cuyo estudio fue no experimental, prospectivo, transversal. Resultados: el 71% se encuentran regularmente satisfecho, el 24% satisfechos, 45 insatisfecho. Por otro lado, los establecimientos de salud no cuentan con un equipamiento adecuado (86%), insatisfacción en la comodidad de ambientes (81%), no existe cobertura a todos los exámenes de laboratorio (73%), tratamiento incompleto a sus enfermedades (62%), del total de la población, el 7% de beneficiarios conocían todos sus derechos por estar asegurados.²¹

A nivel local tenemos estudios a Olano J. (2019) Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén. La investigación fue: cuantitativo; de nivel descriptivo; de tipo: observacional, prospectivo, transversal. Los resultados indican que el 57,8% se muestran medianamente satisfechos sobre el cuidado

de enfermería; el 36,7% satisfechos; y el 5,6% insatisfechos. Concluyó que: en su mayoría los pacientes se encuentran medianamente satisfechos.²²

Calderón M, (2018) realizó una investigación: “Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén, Cajamarca-Perú”; un estudio cuantitativo, descriptivo de diseño transversal. Los resultados evidenciaron que, la población expuesta a estudio se encuentra en edades entre 57-64 años (32,0 %); mujeres (52,0%), procedencia rural (60,0%); estado civil unión de hecho (33,3%); y grado de instrucción primaria (44,0%). Se concluye que, el paciente tiene una satisfacción media con tendencia alta a la calidad de cuidado en las siguientes dimensiones: accesibilidad, confort, mantiene relación de confianza.²³

2.2. Marco teórico

Satisfacción del usuario: Es aquella expresión de la calidad de un servicio de salud; el mismo es de gran importancia, porque otorga, confiabilidad, credibilidad y prestigio, no solamente a los establecimientos que presta sus servicios, sino también, al personal de salud que se desenvuelve y labora en la misma.²⁴ Justamente por esta razón es que el profesional en enfermería con el pasar del tiempo se ha interesado y preocupado por adquirir conocimientos que les permitan fundamentar científica y teóricamente sus acciones y cuidados humanos con la finalidad de brindar una mejor calidad de atención a todos los usuarios que acudan a los diferentes establecimientos de salud.²⁵

Según Donabedian citado por Lago, explica que la satisfacción de los pacientes, es uno de los elementos principales en los que se basa la atención actual, la misma que permitirá calificar la prestación de servicios de salud. Además, recomienda que todos los aspectos teóricos puedan ser reunidos en las prácticas permitiendo ver al usuario como aquella que necesita de los servicios del personal de salud para su pronta recuperación.²⁶

Según, Pascoe hace referencia que la satisfacción es aquella evaluación personal sobre el servicio que el usuario ha recibido, basado principalmente en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo, siendo establecidos por la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario.^{27, 28}

Según Zas citado por Lago, indica que la satisfacción es el resultado del proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, siendo ello un fenómeno subjetivo, empezando desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Desde el momento en que los usuarios ingresan al establecimiento de salud, el enfermero debe mostrar al menos una intención de realizar alguna acción con el objeto de determinar un resultado valorado como satisfacción e insatisfacción.²⁹

La importancia de la satisfacción del usuario se evalúa por varias razones: permite conocer las diferentes percepciones del usuario que acude al establecimiento sobre los estilos de prácticas, aspectos administrativos y modalidades de tratamiento. Una satisfacción se encuentra asociada a obtener mejores resultados correspondiente a la salud y al cumplimiento del tratamiento. El nivel de satisfacción se encuentra ligado a la continuidad del uso del servicio que se les brinda en la institución sanitaria, lo que se convierte en un indicador de calidad e imagen institucional. Monitorizar la satisfacción es indispensable considerando que el paciente dependerá de la eficacia del sistema.³⁰

Calidad de atención: calidad implica cumplir con las expectativas del usuario; es decir, lograr lo que el paciente espera en su atención cuando acude a un establecimiento de salud; el hecho de proporcionarle satisfactores adecuados según sus necesidades, con una forma de trabajo donde prevalezca el respeto, confianza y trabajo en equipo. Así también, hace referencia a aquellas características correspondientes al producto; es decir, acciones que satisfacen las necesidades del consumidor, refiriendo que este grado se encuentra en relación a las exigencias del consumidor.³¹

La calidad de atención se define como el conjunto de características de un servicio que se brinda que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades de los usuarios tanto físicas, biológicas y psicológicas en los diferentes servicios de salud.³¹

Según la organización mundial de la salud (OMS) define la calidad como la atención de aquel grado en donde los servicios que se les proporciona a las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados, los mismos que se ajustan a conocimientos profesionales que se encuentran basados principalmente en las necesidades y preferencias de los usuarios que acuden a recibir un servicio: pacientes, familias, comunidades, en donde la calidad de atención abarca la promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación.³²

En las diferentes instituciones sanitarias el profesional de salud deberá garantizar la calidad de atención manteniendo una reflexión constante sobre los valores éticos, morales, conocimientos, actitudes positivas y normas que orientan y guían hacia el objetivo del bien interno. De tal forma que las acciones y orientaciones que desarrolla el profesional de enfermería hacia un mejor desarrollo de las funciones, como condición para un buen diseño y ejecución de las estrategias que de cierta manera se fortalecerá la atención con calidad humana y de comprender las dimensiones: ética, interpersonal y de percepción del usuario.³³

Según Donabedian; indica que la calidad de atención se da en términos de resultados, los mismo que son esperados de acuerdo a las mejorías en el estado de salud; el mismo, debe evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes siendo ellas, técnica e interpersonal. La primera dimensión; es decir, la técnica refiere principalmente a la aplicación de ciencia y tecnología médica con beneficio a la salud. La calidad atención interpersonal realizado por el enfermero mide el grado de valores, normas, expectativas y aspiraciones de usuarios durante el proceso de atención.³⁴

La calidad de la atención se conceptualiza en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal forma que se maximicen los beneficios de la salud sobre el paciente con el objeto de evitar riesgos que puedan generar complicaciones. El grado de calidad es, entonces, el punto en el que se espera que la atención del personal logre un balance favorable de riesgos y beneficios a los pacientes siendo ellos los que más necesitan durante su enfermedad.³⁵

La investigadora define la calidad de atención, como una atención humanizada, accesible y oportuna a los usuarios cuando ingresan a un establecimiento de salud, con la finalidad que los usuarios se encuentren satisfechos con la atención que brinda el profesional de enfermería.

El autor V. Henderson, indica que el profesional de enfermería debería conocer las necesidades que tiene el usuario, por lo tanto, son responsables los cuidados para la identificación de necesidades que pueden ser físicas, mentales, emocionales, socioculturales y espirituales. La importancia de la profesión de enfermería consiste principalmente de la intervención familiar en el cuidado del paciente promoviendo la salud, con el objeto de lograr el bienestar entre la persona y el entorno.³⁷

De tal manera, el enfermero como profesional, es responsable de la atención y de proporcionar ayuda al paciente en el periodo de su enfermedad hasta lograr su recuperación, al aminorar en la medida de lo posible el origen de sus tensiones, temor, proporcionar alivio físico, simpatía y cuidados humanitarios las veces que el usuario lo requiera durante su estancia en los establecimientos de salud, ayudando a comprender su estado de salud y lograr que cumpla con su tratamiento indicado.

Elementos de la calidad de los servicios sanitarios:

- Eficaces: Proporcionar un servicio de salud basados en datos probatorios a quienes los necesiten.
- Seguros: Evitará lesionar a las personas a las que dispensen atención.
- Centrados en la persona: Dispensar atención adecuada a las preferencias, las necesidades y los valores personales, en el marco de servicios sanitarios que se organizan en torno a las necesidades de la persona.
- Oportunos: Reducir los tiempos de espera y las demoras, que en ocasiones son perjudiciales, tanto para los que reciben la atención como para los que la prestan.
- Equitativos: Brindar una atención cuya calidad no variará por motivos de edad, sexo, género, raza, etnia, lugar geográfico, religión, situación socioeconómica, idioma o afiliación política.
- Integrados: Brindar una atención coordinada a todos los niveles y entre los distintos proveedores que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante el curso de la vida.
- Eficientes: Maximizar los beneficios de los recursos disponibles y evitarán el despilfarro ³².

Calidad de atención de enfermería: a nivel mundial el profesional de enfermería, es considerado como profesional de la salud que tiene mayores responsabilidades y funciones, por lo tanto, es el que se relaciona directamente con los procesos de atención a los usuarios, teniendo una cercanía significativa con ellos, y mediante sus habilidades y enfoque humanizado brindan la seguridad que dichos procesos necesitan. Además de ello el profesional de enfermería es un agente esencial en la prevención de los eventos adversos presentes en el sistema de salud.⁸

La calidad de atención que brinda el profesional en enfermería es considerada como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente, el que se les brinda según los estándares ya definidos para la práctica profesional competente y responsables. Por otros autores es definido como aquel resultado de hacer lo correcto, en el momento oportuno, escuchando

cada una de las inquietudes que el usuario pueda presentar, aliviar las molestias y afianzando la confianza con una adecuada comunicación.³⁸

Así mismo según Henderson citado por Pesantes, mencionó que la calidad en la atención que brinda la enfermera es una consecución de características y acciones que son necesarias para la recuperación o restablecimiento de la salud de los pacientes que la enfermera actúa a realizar actividades para mantener la salud y el equilibrio emocional y fisiológico.³⁹

Características de la calidad de atención de enfermería:

Humana, consiste específicamente en comprender al paciente, la comprensión del mismo es clave fundamental para una buena atención.⁴⁰

Oportuna: brindar la atención en un momento oportuno, según la situación de cada usuario, por ende, implica observar minuciosamente los signos y síntomas con la finalidad de llegar al diagnóstico correcto y para una adecuada toma de decisiones.⁴⁰

Continua: hace referencia al tiempo y al espacio; es decir, implica que la atención que se le brinde al usuario sea durante las 24 horas al día, ser perseverante, sin ningún tipo de interrupción y respondiendo a los objetivos planteados.⁴⁰

Segura: la atención que se brinda debe encontrarse libre de riesgos físicos, psicológicos, sociales o morales.⁴⁰

Teoría del cuidado humano de Jean Watson: El estudio de investigación se fundamenta en esta teoría, quien considera que es necesario humanizar los cuidados que se brinda a los usuarios y de tal forma proporcionar valores que fomenten una profesión más social, moral y científica, que se encuentra directamente relacionado con el compromiso sobre los cuidados humanos, práctica y la investigación.⁴¹

Watson, refiere que el cuidado es una relación terapéutica básica entre los seres humanos. Indica que el cuidado humano hace referencia a la armonía entre mente, cuerpo y alma, mediante una relación mutua, es decir, ayuda y confianza entre enfermero y usuario, de tal forma que se generen conocimientos científicos, haciendo énfasis en la dignidad humana durante la asistencia de enfermería.⁴¹

Por lo expuesto anteriormente para la autora refiere que, la profesión de enfermería es aquel arte que el profesional de enfermería experimenta y sobre todo comprende lo que siente cada usuario, capaz de descubrir y sentir los mismos; así también, capaz de poderlos expresar. La enfermería por tal es una ciencia humana que estudia la salud y enfermedad mediante la relación profesional, personal, científica, etc.

En su teoría de Jean Watson enfoca conceptos de meta paradigma de enfermería tales como: Persona: hace referencia como “un ser en el mundo”, como una unidad de mente – cuerpo y espíritu, que experimenta y percibe conceptualmente el Gestalt, es el locus de la existencia humana y el sujeto de cuidado de enfermería.

Medio ambiente: realidad objetiva y externa además del marco de referencia subjetivo del individuo.⁴¹

Salud: se relaciona con la armonía entre mente cuerpo y espíritu.

Enfermería: está centrada en las relaciones de cuidado transpersonales, así mismo la enfermería es un arte cuando la enfermera experimenta y comprende los sentimientos del otro.

Para estudiar la satisfacción del usuario, se utilizará el cuestionario CARE–Q (Caring Assessment Instrument) de Patricia Larson⁴², quien indica que el compartimiento de la satisfacción del usuario, consta de 6 dimensiones, las mismas que son:

- Accesibilidad: Se refiere a los componentes del cuidado de enfermería que son esenciales para brindar al usuario, como la administración del medicamento de forma oportuna.⁴²

-En la dimensión explica y facilita: Se refiere que el enfermero durante su labor explica aspectos que al usuario se le complica entender relacionado a su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindando la información requerida de manera clara y precisa, con la finalidad de que se logre el objetivo.⁴²

-Conforta: cuidados que ofrece el profesional de Enfermería al usuario hospitalizado, familia y allegados.⁴²

-Se anticipa: Evaluación de los cuidados que cada usuario planea con anterioridad teniendo presente las necesidades físicas, psicológicas y sociales del mismo direccionados a prevenir posibles complicaciones en la salud.⁴²

-Confianza: Hace referencia a aquellos cuidados que el personal de enfermería brinda a los usuarios con la finalidad de que, cuando este ingrese al establecimiento de salud tenga empatía, dirigidos en su recuperación.⁴²

-Monitorea y hace seguimiento: Hace alusión a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento con base científica y planes de cuidados fundamentados para cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realizan.⁴²

Según Donabedian citado por Núñez⁴⁵, la calidad de los servicios sanitarios tiene tres dimensiones fundamentales:

- Componente técnico: considerado el conjunto de elementos que son parte del proceso de prestación de servicios de salud, como la expresión de la adecuación de la asistencia que se presta y los avances científicos y la capacidad de los profesionales; la estructura física, servicios; que implica la

ejecución de todos los procedimientos a través de 6 aspectos fundamentales: Eficiencia, competencia profesional, continuidad, accesibilidad y seguridad

.⁴⁵

- Componente interpersonal (humana): se refiere a las relaciones que se muestra entre el profesional y el usuario, así como la circulación de la información de carácter logístico y sanitario. Es decir, es el grato de interacción y comunicación que se da entre el usuario y el personal de salud, en la cual debe existir confianza y respeto, empatía, cordialidad, claridad en el lenguaje y veracidad en la información que brinde influyendo determinadamente en la satisfacción del usuario.⁴⁵
- Componente del entorno (confort): Está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud: es considerado como el conjunto de cosas y circunstancias que permiten al usuario sentirse en bienestar, como: el orden, la ventilación e iluminación, el suministro adecuado de alimentos, el cuidado de la privacidad, los servicios públicos adecuados (teléfono, señalización, limpieza y orden de los ambientes) ⁴⁵.

2.3. Marco conceptual o definición de términos.

- Puesto de salud: Son establecimientos de salud con/sin personal médico y se categoriza en 4 niveles dependiendo su complejidad de atención. Brindan atención integral de salud a la persona por etapa de vida, en el contexto de su familia y comunidad ⁴⁶.
- Usuario: Persona que acude a un establecimiento de salud para recibir una atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad ⁴⁶.
- Profesional de enfermería: Es un enfermero con un título universitario para el ejercicio de la enfermería superior, está autorizado para ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud ⁴⁷.

- Atención: Es actividad sustantiva de los establecimientos públicos prestadores de servicios de salud ⁴⁸.

2.4. Hipótesis

La satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería del Puesto del Salud San José de la Alianza Jaén, 2021 es medio.

2.5. Variables- Indicadores

Variable 1: Satisfacción del usuario

- Accesibilidad
- Explica y facilita
- Conforta
- Se anticipa
- Mantiene relación de confianza
- Monitorea y hace seguimiento

Variable 2: Calidad de atención de enfermería

- Calidad técnica
- Calidad humana
- Calidad de entorno.

2.6 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítems	Escala de medición	Instrumento
Satisfacción del usuario	Nivel de cumplimiento o de la atención que se ha recibido por parte del profesional de enfermería.	Estado de bienestar de la atención recibida; se determinó bajo las 6 dimensiones: Accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.	Accesibilidad	El enfermero se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				El enfermero le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
				El enfermero verifica su estado de salud cuando está recibiendo tratamiento en cualquiera de los servicios			
				El enfermero responde rápidamente a su llamado.			
				El enfermero le pide que la llame si usted se siente mal.			
			Explica y facilita	El enfermero le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				El enfermero le da información clara y precisa sobre su situación de salud.			
				El enfermero le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			
				El enfermero le sugiere que pregunte respecto a su salud.			
				El enfermero es honesto con usted en cuanto a su condición de salud.			
			Conforta	El enfermero se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				El enfermero le motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			
				El enfermero es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
				El enfermero es alegre.			
				El enfermero se sienta con usted para entablar una conversación.			
				El enfermero establece contacto físico cuando usted necesita consuelo			
				El enfermero lo escucha con atención.			
				El enfermero habla con usted amablemente			
				El enfermero involucra a su familia en su cuidado.			

			Se anticipa	El enfermero le presta mayor atención a usted en las horas de la noche, cuando se enferma de emergencia.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				El enfermero busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.			
				Cuando se siente agobiado por su enfermedad el enfermero acuerda con usted un nuevo plan de tratamiento			
				El enfermero está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
				El enfermero comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
				Cuando el enfermero está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			
				El enfermero continúa interesado en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
				El enfermero le ayuda a establecer metas razonables.			
				El enfermero busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
				El enfermero concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.			
			Mantiene relación de confianza	El enfermero le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				El enfermero acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.			
				El enfermero lo anima para que le formule preguntas relacionadas con su situación de salud.			
				El enfermero lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.			

				El enfermero es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.			
				El enfermero le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
				El enfermero mantiene un acercamiento respetuoso con usted.			
				El enfermero lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			
				El enfermero se identifica y se presenta ante usted.			
			Monitorea y hace seguimiento	El uniforme y carné que porta el enfermero la caracteriza como tal.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				El enfermero se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
				El enfermero es organizado en la realización de su trabajo.			
				El enfermero realiza los procedimientos con seguridad.			
				El enfermero es calmado.			
				El enfermero le proporciona una buena atención			
				El enfermero se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
				El enfermero identifica cuándo es necesario darle una referencia a otro establecimiento de salud			

Fuente: Se tomó el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q). Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson y Ferketich

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Items	Escala de medición	Instrumento
Calidad de atención	Acciones y cuidados que recibe el usuario durante la consulta.	La calidad de la atención se abordó en tres dimensiones: Técnico, humana, entorno, utilizando, utilizando como instrumento un cuestionario.	Técnico	El enfermero le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información.			
				Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención.			
				Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud.			
				Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción.			
				Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento.			
				Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión.			
				Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose seguro mientras lo atiende.			
			Humana	Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores.			
				Se muestra amable con Ud.			
				Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.			
				Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona.			

				Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto) y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.			
				Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.			
				Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere.			
			Entorno	Propicia condiciones para que se sienta cómodo (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias)	Siempre A veces Nunca	Nominal	Cuestionario
				Mantiene limpio su ambiente.			
				Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. Se sienta expuesto frente a los demás.			
				Durante su estadía en el puesto de salud se sintió cómodo con el ambiente del servicio).			

Fuente: Calidad de atención se tomará como referencia a la autora Morocco E.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación.

Estudio de enfoque cuantitativo.

Cuantitativo: Debido a que se utilizó la recolección de datos con el objetivo de probar la hipótesis, aplicando medición numérica y análisis estadísticos.⁴⁷

3.2. Diseño de Investigación.

No experimental: porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables.

Descriptivo: porque fueron dirigidos a determinar “cómo es” o “cómo está” la situación de la variable que se estudia en una población; la presencia o la ausencia de algo; la frecuencia con que ocurre un fenómeno, es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre la variable de estudio.⁴⁷

Corte transversal: porque estudió la variable en un determinado momento en el tiempo.⁴⁷

Observacional: porque es de carácter estadístico y demográfico

3.3. Población y muestra

Población de estudio

La población estuvo conformada por 176 usuarios que son atendidos en el Puesto de Salud San José de la Alianza durante el tercer trimestre del año 2021.

Muestra de estudio

El tamaño de la muestra fue determinado utilizando la fórmula para poblaciones conocidas, con un nivel de confianza de 95 % y un margen de error del 5 %.

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

Dónde:

N = Total de la población

n = Muestra

Z_∞ = coeficiente del 95% de confidencialidad (1.96)

p = Proporción esperada o de éxito (en este caso 5% = 0.05)

q = Probabilidad de fracaso equivale (1-p= 1-0.05=0.95=q)

d = Nivel de error 5% = 0.05.

N=176	n=?	$Z_{\infty}=1.96$	p =0.05	q =0.95	d =0.05
-------	-----	-------------------	---------	---------	---------

$$n = \frac{(176) \times (1.96)^2 \times (0.05) \times (0.95)}{(0.05)^2 \times (176 - 1) + (1.96)^2 \times (0.05) \times (0.95)}$$

$$n = \frac{(176) \times (3.842) \times (0.0475)}{(0.0025) \times (319) + (3.842) \times (0.0475)}$$

$$n = \frac{(169.048)}{(0.437) + (0.182)}$$

$$n = \frac{32.12}{(0.619)}$$

$$n = 51.89$$

Finalmente, la muestra quedó con 52 usuarios que se atendieron en el Puesto de Salud San José de la Alianza.

3.4. Criterios inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Todos los usuarios que se atienden en el puesto de salud San José de la Alianza acepten participar en la investigación.
- Todos los usuarios mayores de 18 años que se atienden en el puesto de salud San José de la Alianza acepten participar en la investigación.

Criterios de exclusión:

- Aquellos usuarios que son dependientes para el interrogatorio y no pueden valorar por sí mismos.
- Usuarios menores de 18 años se atienden en el puesto de salud San José de la Alianza

3.5. Técnicas, instrumentos, fuentes e informantes

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario (Anexo 2). Para estudiar la satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario de Caring Assessment Instrument (Care-Q)⁴⁰. Este instrumento fue diseñado por la Dra. Patricia Larson y Ferketich validado por juicios de expertos.

Así mismo el instrumento fue estudiado a nivel del Perú en el año 2018 Alvarado S y Ramos Z (16); también el autor Arellano L (17), así mismo a nivel local fue utilizado por Calderón M (13) en el 2016. El instrumento consta de 52 ítems estructurado en dos partes: La primera parte, contiene las características sociodemográficas de los usuarios que consta de 6 ítems, que sirvió para conocer el perfil de los usuarios en estudio. La segunda parte, permitió recoger información sobre la satisfacción del usuario acerca de la calidad atención de enfermería; en seis dimensiones constituido por 46 ítems: Accesibilidad: contiene 5 ítems (1 – 5); explica y facilita: 5 (6- 10), conforta: 9 (11 - 19), se anticipa: 10 (20- 29), mantiene relación de confianza: 9 (30 – 38), monitorea y hace seguimiento: contiene 8 ítems (39 – 46).

Las alternativas de respuesta fueron: siempre, a veces, nunca; a las que se les asignó los siguientes valores: Siempre=3, A veces= 2, Nunca=1

Para establecer la satisfacción del usuario se tuvo en cuenta los siguientes valores:

Dimensión	Valor final	Satisfacción global
Accesibilidad	Alta: 13 – 15 Media: 9 – 12 Baja: 5 – 8	Alta: 109 – 138 Media: 77 – 108 Baja: 46 – 76
Explica y facilita:	Alta: 13 – 15 Media: 9 – 12 Baja: 5 – 8	
Conforta	Alta: 23 – 27 Media: 16 – 22 Baja: 9 – 15	
Se anticipa	Alta: 25 – 30 Media: 17 – 24 Baja: 10 – 16	
Mantiene relación de confianza.	Alta: 23 – 27 Media: 16 – 22 Baja: 9 – 15	
Monitorea y hace seguimiento.	Alta: 20 – 24 Media: 14 – 19 Baja: 8 – 13	

Para estudiar la calidad de atención se tomó como referencia a la autora Morocco E,³⁰ realizado en Puno en el año 2018; que consta de 20 ítems en tres dimensiones: calidad técnica consta de 8 ítems (1-8); calidad humana 8 (9-16); calidad de entorno 4 (17-20).

Las alternativas de respuesta fueron: siempre, a veces, nunca; a las que se les asignó los siguientes valores: Siempre=3, A veces= 2, Nunca=1.

Para establecer la calidad de atención del usuario se tuvo en cuenta los siguientes.

Dimensión	Valor final / dimensiones		Calidad de atención global
Calidad técnica	Bueno	20 – 24	Bueno 48 – 60
	Regular	14 – 19	Regular 34 – 47
	Deficiente	8 – 13	Deficiente 20 – 33
Calidad humana	Bueno	20 – 24	
	Regular	14 – 19	
	Deficiente	8 – 13	
Calidad de entorno	Bueno	11 – 12	
	Regular	7 – 10	
	Deficiente	4 – 6	

3.6. Validez y confiabilidad del instrumento

El instrumento de satisfacción del paciente, ha sido elaborado, validado e implementado por Larson. Los ítems fueron adaptados a la realidad local sin cambiar el sentido de los mismos; muestra un coeficiente alfa de Cronbach de 0,868 demostrando una alta confiabilidad interna.

El instrumento de calidad de atención fue validado por Morocco E, muestra un coeficiente alfa de Cronbach de 0,704 demostrando una alta confiabilidad interna.

A pesar que el instrumento ya fue validado y aprobado por diferentes autores a nivel nacional. Se sometió a nivel local a juicios de expertos a los profesionales de enfermería, quienes evaluaron el contenido, la pertenencia de los ítems a nivel local sin cambiar de la realidad (anexo IV).

3.7. Procedimiento de recolección de datos

Para la ejecución del estudio, se solicitó el permiso a la directora de la escuela de Enfermería de la Universidad Particular de Chiclayo (anexo VI). Luego se solicitó el permiso al gerente del Clas Magllanal del Puesto de Salud San José de la Alianza, así mismo al jefe del Puesto de Salud San José de la Alianza. Posteriormente se obtuvo el consentimiento informado de los usuarios para aplicar el instrumento que será en un tiempo de 15 minutos aproximadamente en el mismo servicio donde se encuentra el usuario (anexo III).

3.8. Técnicas de procedimientos y análisis de datos

El procesamiento de la información se realizó de forma electrónica utilizando el programa estadístico SPSS versión 21. Los datos se presentaron en tablas simples con frecuencias y porcentajes. El análisis de los resultados estadísticos se realizó de acuerdo a los objetivos, luego fueron interpretados con apoyo del marco teórico.

Consideraciones éticas de investigación

- Respeto por las personas

Este principio se refiere valorar a cualquier persona y forma de vida como si fuera uno mismo, como un ser digno de consideración y merecedor de un trato amable y cortés.⁵⁰ Los usuarios decidieron libremente si participan o no en la investigación.

- Principio de beneficencia

Este principio indica que las personas no solamente deben de tratarse de manera ética respetando sus decisiones y autonomía sino también, procurar su máximo bienestar.⁵⁰ La investigadora cuidó la salud física y mental de los participantes del estudio.

-Principio de justicia

Para efectos de la bioética, este principio exige que haya equidad en la distribución de los beneficios y los esfuerzos de la investigación.⁵⁰ La investigadora brindó un trato justo y equitativo a los usuarios que se atienden en el Puesto de Salud San José de la Alianza.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

Las características sociodemográficas de la población que participó en el estudio son: 73,1% son mujeres y 26,9% varones; con una edad media 19 – 43 años; según la zona de procedencia el 86,5% proceden de la zona rural; según el número de hijos el 55,8% de los usuarios tienen de 2 a 4 hijos; con respecto al estado civil el 57,7% son convivientes; según la ocupación el 51,9% son amas de casa; y con respecto al grado de instrucción el 57,7% tienen grado de instrucción primaria.

4.1.1 Satisfacción del usuario en el Puesto de Salud San José de la Alianza Jaén, según dimensiones.

Tabla 1. Satisfacción del usuario en la dimensión accesibilidad

Accesibilidad	N°	%
Media	37	71,2
Alta	15	28,8
Total	52	100,0

En la tabla 1, se observa la satisfacción del usuario, los usuarios tienen satisfacción media con 71,2% y una satisfacción alta con 28,8%.

Tabla 2. Satisfacción del usuario en la dimensión explica y facilita.

Explica y facilita	N°	%
Baja	2	3,8
Media	31	59,7
Alta	19	36,5
Total	52	100,0

El 59,7% de los usuarios tiene satisfacción media y el 36,5% tienen satisfacción alta, tal como de evidencia.

Tabla 3. Satisfacción del usuario en la dimensión confora

Confora	N°	%
Baja	2	3,8
Media	38	73,1
Alta	12	23,1
Total	52	100,0

La satisfacción del usuario en la dimensión confora, es media 73,15 y el 23,1% tienen satisfacción alta, tal como se muestra.

Tabla 4. Satisfacción del usuario en la dimensión se anticipa

Se anticipa	N°	%
Baja	1	1,9
Media	35	67,3
Alta	16	30,8
Total	52	100,0

En la tabla 4, se observa que el 67,3% de los usuarios tienen satisfacción media y el 30,8% de los usuarios tienen satisfacción alta.

Tabla 5. Satisfacción del usuario en la dimensión mantiene relación de confianza

Mantiene relación de confianza	N°	%
Baja	1	1,9
Media	32	61,6
Alta	19	36,5
Total	52	100,0

Los usuarios tienen satisfacción media con el 61,6% y el 36,5 % de los usuarios tienen satisfacción alta, según se observa.

Tabla 6. Satisfacción del usuario en la dimensión monitorea y hace seguimiento

Monitorea y hace seguimiento	N°	%
Baja	2	3,8
Media	27	51,9
Alta	23	44,2
Total	52	100,0

El 51,9% de los usuarios tienen satisfacción media y el 44,2 % tiene satisfacción alta, en la dimensión monitorea y hace seguimiento.

Tabla 7. Satisfacción global de los usuarios según las dimensiones

Dimensiones	N°	%
Accesibilidad		
Media	37	71,2
Alta	15	28,8
Explica y facilita		
Baja	2	3,8
Media	31	59,7
Alta	19	36,5
Conforta		
Baja	2	3,8
Media	38	73,1
Alta	12	23,1
Se anticipa		
Baja	1	1,9
Media	35	67,3
Alta	16	30,8
Mantiene relación de confianza		
Baja	1	1,9
Media	32	61,6
Alta	19	36,5
Monitorea y hace seguimiento		
Baja	2	3,8
Media	27	51,9
Alta	23	44,2
Total	52	100,0

En la tabla 7, se evidencia la satisfacción global de los usuarios una satisfacción media con tendencia alta; la dimensión con mayor porcentaje fue la dimensión monitorea y hace seguimiento con 44,2% de los usuarios tienen satisfacción alta y un 51,9 %, una satisfacción media. seguido de la dimensión mantiene relación de confianza con 36,5% de los usuarios tienen satisfacción alta y el 36,5% presentan una satisfacción media.

4.1.2 Calidad de atención de enfermería en el Puesto de Salud San José de la Alianza Jaén, 2021, según dimensión

Tabla 8. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica

Calidad técnica	N°	%
Deficiente	3	5,8
Regular	29	55,8
Buena	20	38,4
Total	52	100,0

La calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica, es regular 55,8% y 38,4% es buena, se observa.

Tabla 9. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad humana

Calidad humana	N°	%
Regular	31	59,6
Buena	21	40,4
Total	52	100,0

En la tabla 9, se evidencia que el 59,6% la calidad de atención es regular, y 40,4% es buena.

Tabla 10. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad del entorno

Calidad del entorno	N°	%
Regular	38	73,1
Buena	14	26,9
Total	52	100,0

Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad del entorno, es regular con un 73,1% y el 26,9% es buena.

Tabla 11. Calidad de atención global de enfermería en el Puesto de Salud San José de la Alianza Jaén, según dimensiones.

Dimensiones	N°	%
Calidad técnica		
Deficiente	3	5,8
Regular	29	55,8
Buena	20	38,4
Calidad humana		
Regular	31	59,6
Buena	21	40,4
Calidad del entorno		
Regular	38	73,1
Buena	14	26,9
Total	52	100,0

En la tabla 11, según las tres dimensiones la que mayor puntaje obtuvo fue la dimensión la calidad humana que los usuarios tiene una calidad de atención buena con 40,4% y 59,6% regular.

4.2 DISCUSIÓN

El análisis de los resultados por dimensiones muestra diferencias de satisfacción del usuario. Respecto a la dimensión accesibilidad; los usuarios tienen satisfacción media con 71,2%. Resultados similares son los que obtuvo Calderón M, en su investigación encontró una satisfacción media con tendencia a alta.²³ Contrariamente son los que obtuvo Arellano L, encontró 91,3% los pacientes están satisfechos.²⁰ Mortales, refiere que la accesibilidad es el mejor indicador que las instituciones de salud pueden encontrar ya que enfermería es el canal de comunicación entre usuario y equipo de salud.⁴³ Los servicios de atención primaria se consideran el nivel básico en los sistemas de salud, pero cuando los medios que posee para satisfacer las necesidades asistenciales de la población se han agotado, hay que acudir al segundo nivel asistencial.

La satisfacción del paciente en la dimensión explica y facilita; El 59,7% de los usuarios tiene satisfacción media y el 36,5% tienen satisfacción alta. Contrariamente son los resultados obtenidos por Calderón M, encontró en esta dimensión satisfacción media con tendencia a baja.²³ Mientras Arellano L, evidenció que la dimensión que presenta mayor insatisfacción fue explica y facilita.²⁰ Por el contrario, Alvarado S y Ramos Z encontró mayor satisfacción con 78,13%.⁴² Esta dimensión se refiere que el enfermero durante su labor explica aspectos que para el usuario son difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara y precisa, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación .⁴²

En la dimensión Conforta los hallazgos muestran una satisfacción es media con el 73,15% y el 23,1% tienen satisfacción alta. Se relaciona con el estudio de Calderón M²³, quien encontró una satisfacción media. Por el contrario, Arellano L, encontró que los usuarios están satisfechos 91,3%. El profesional de enfermería debe brindar confort siendo una necesidad importante y asegura la comodidad del paciente; es una de las principales responsabilidades como la amabilidad y la cortesía expresado a través del cariño el afecto y la gentileza.²⁰

Con respecto a la dimensión se anticipa: Se encontró que el 67,3% de los usuarios tienen satisfacción media y el 30,8% de los usuarios tienen satisfacción alta. Calderón M encontró una satisfacción media con tendencia a baja. Los profesionales deben entender que la persona se siente enferma y esto puede provocarle reacciones de enfado y hostilidad, por tanto, es necesario que se pongan en el lugar del paciente y hagan el esfuerzo de entender sus emociones²³

Satisfacción del usuario en la dimensión mantiene relación de confianza, los usuarios tienen satisfacción media con el 61,6% y el 36,5 % de los usuarios tienen satisfacción alta. De igual forma Arellano L, en su investigación encontró que los usuarios están satisfechos. El 51,9% de los usuarios tienen satisfacción media y el 44,2 % tiene satisfacción alta, en la dimensión monitorea y hace seguimiento. Calderón M, encontró satisfacción media con tendencia a baja. es un componente importante de la relación terapéutica, pues, para ningún paciente es grato estar internado en un lugar donde el personal que lo atiende no le da confianza.

Monitorea y hace seguimiento: El 51,9% de los usuarios tienen satisfacción media y el 44,2 % tiene satisfacción alta, por lo tanto, Calderón M, encontró satisfacción media con tendencia a baja. esta dimensión se refiere al conocimiento con base científica y planes de cuidados fundamentados para cada usuario.

Con respecto a la satisfacción global de los usuarios una satisfacción media con tendencia alta; la dimensión con mayor porcentaje fue la dimensión monitorea y hace seguimiento con 44,2% de los usuarios tienen satisfacción alta y un 51,9 %, una satisfacción media. seguido de la dimensión mantiene relación de confianza con 36,5% de los usuarios tienen satisfacción alta y el 36,5% presentan una satisfacción media. Asimismo, Paredes C. en su estudio encontró una satisfacción media en los usuarios.¹⁷ Igualmente, Olano J, encontró que la mitad de los pacientes se muestran de medianamente satisfechos a satisfechos sobre los cuidados de enfermería.²²

El análisis de la segunda variable calidad de atención de enfermería. La calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad técnica, es regular 55,8% y 38,4% es buena. Así mismo Fariño J, en su estudio realizado encontró que los usuarios calidad de la atención es media.¹⁵ Con respecto a la dimensión calidad humana se evidencia que el 59,6% la calidad de atención es regular, y 40,4% es buena. Paredes C, encontró que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Calidad de atención de enfermería en la dimensión calidad del entorno, es regular con un 73,1% y el 26,9% es buena. Según las tres dimensiones la que mayor puntaje obtuvo fue la dimensión la calidad humana que los usuarios tiene una calidad de atención buena con 40,4% y 59,6% regular.

La enfermería como profesión tiene la misión de proporcionar cuidados a los pacientes a través de una atención de calidad basado en el conocimiento, habilidad, calidez, razonamientos acertados, demostrando responsabilidad en su labor con el fin de dar satisfacción al paciente

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería Puesto de Salud San José de la Alianza, Jaén, 2021, es medio con tendencia a alta.
2. Se describen las siguientes características sociodemográficas de la población en estudio: 73,1% de sexo femenino y 26,9% sexo masculino; edad media 19 – 43 años; de procedencia rural el 86.5%; estado civil, convivientes el 57.7%; ocupación el 51.9% amas de casa; con un grado de instrucción primario en un 57.7%
3. Se identificó que la satisfacción del usuario es media con tendencia a alta. Con respecto a las dimensiones es medio con tendencia a alta: accesibilidad es medio con 71,2% con tendencia alta con 28,8%. Explica y facilita es medio 59,7% con tendencia a alta 36,5%. Conforta es medio 73,1% con tendencia a alta 23,1%. Se anticipa es medio 67,3% con tendencia a alta 30,8%. Mantiene relación de confianza es medio 61,6%. con tendencia a alta 36,5%. Monitorea y hace seguimiento es medio 51,9% con tendencia a alta 44,2%.
4. Se identificó que la calidad de atención es regular con tendencia a buena y con respecto a las dimensiones la calidad técnica, es regular 55,8% y 38,4% es buena. Calidad humana, es regular 59,6% y 40,4% es buena. Calidad del entorno, es regular 73,1% y 26,9% es buena.

VI. RECOMENDACIONES

1. Al profesional de Enfermería que labora en el Puesto de Salud San José de la Alianza-Jaén, continuar con la implementación de los procesos de atención de calidad para lograr un mejor nivel de satisfacción del usuario.
2. Difundir este estudio en las instituciones prestadoras de salud para implementar estrategias y programas orientados a mejorar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería.
3. A la Universidad Particular de Chiclayo Facultad de Enfermería incorporar en su diseño curricular el desarrollo de la calidad de atención en todas sus dimensiones con la finalidad que los futuros profesionales de enfermería durante sus prácticas clínicas apliquen lo aprendido y logren que el paciente se encuentre satisfecho con las intervenciones de realizadas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. De Arco O, Suarez Z. Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. Facultad de Enfermería, Universidad Antonio Nariño. Bogotá, Colombia; 2018 [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en:<http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00171.pdf>
2. Palomino A, Rivera E, Tocco P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. [para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres] [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú. Rev. Perú. med. exp. salud publica vol.36 no.2; Lima. 2019. [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S172646342019000200020
4. Zamora C. Percepción de internos de enfermería sobre el cuidado humanizado del docente, Hospital Cayetano Heredia; 2018. [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en:[file:///C:/Users/jaen/Downloads/65-1-435-1-10-20180417%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/jaen/Downloads/65-1-435-1-10-20180417%20(4).pdf)
5. Mejía D, Rivera O. Nivel de satisfacción sobre el cuidado enfermero de los pacientes atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente las Mercedes, 2016. [Para optar al título profesional de licenciada en enfermería.] [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/128/Mejia%20Acu%20c3%b1a%20-%20Rivera%20Segura.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

6. Carmona J. Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el servicio de cirugía general. Hospital Regional de Cajamarca – 2015. [Para optar el grado académico de maestro en ciencias] [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1439/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LOS%20PACIENTES%20SOBRE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20CUIDADO%20DEL%20PROFESIONAL%20DE%20ENFERMER%C3%8DA%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20CIRUG%C3%8DA%20GENERAL.%20HOSPITAL%20REGIONAL%20DE%20CAJAMARCA%20-%202015.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Velásquez E. Nivel de satisfacción del adulto mayor acerca del cuidado enfermero en el Servicio de Medicina del Hospital de Apoyo San Francisco Javier de Bellavista, 2017. [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2305/T016_47250775_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
8. Calle C. Percepción de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción del familiar del paciente crítico, uci cardiológica del Hospital 2 de mayo 2018. [Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad de Especialista de Enfermería en Cardiológicos] [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3784/UNFV_CALLE_RIVERA_CRISTINA_GIOVANNA_SEGUNDA_ESPECIALIDAD_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Vílchez Y. Satisfacción del usuario extero. Estrategia sanitaria nacional prevención y control de ITS, VIH/SIDA - Hospital Regional Docente de Cajamarca. 2018.

10. Lezama A. Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de centro quirúrgico del Hospital Regional docente Cajamarca, 2018. [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2281/T016_45301677_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Gonzales A. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado enfermero en el centro quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo, 2013. [Consultado en 01 mayo del 2021] Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4307/1/Atencio_Gonzales_Norma_Edith_2014.pdf
12. Zavala G. Nivel de satisfacción del paciente adulto mayor sobre el cuidado que brinda el enfermero en el servicio de medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo [Tesis de Título] Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2010
13. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente consejo de la facultad de ciencias de la salud de Cunén, Quiché, Guatemala; 2018 [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrzd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
14. Villarreal S. Satisfacción sobre la Calidad de Atención bajo la percepción de las Usuarías del Servicio de Salud Regional La Paz, Pro Mujer Bolivia 2018 <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/14891/TM-1220.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. Fariño J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Guayaquil, Ecuador; 2018. [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: <https://www.inspilib.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

16. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú; 2020. Rev. Fac. Med. Hum. [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
17. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Centro de Salud de Cañaris, Lambayeque Perú, 2020. [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
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 en el 2019. [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5542/asencios_ovke.pdf?sequence=3&isAllowed=y
19. Alvarado S, Ramos Z. Nivel de satisfacción del adulto mayor de la atención del personal de enfermería en los consultorios externos del Hospital Regional de Lambayeque, 2018 [Para optar el título de licenciada en enfermería] [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.udch.edu.pe/bitstream/UDCH/306/1/TESIS%20FINAL.pdf>
20. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de Ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao, 2018. [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Flores G. Nivel de satisfacción del beneficiario del Seguro Integral de Salud en el primer nivel de atención. Lambayeque, 2018. [Para optar el Grado Académico de Maestra en Ciencias con mención en Gerencia de Servicios de Salud] [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible

en:https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8946/Flores_Limo_Gloria_Yesenia.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

22. Olano J. Nivel de satisfacción sobre el cuidado de enfermería en pacientes que acuden a consultorios externos, Hospital General de Jaén; 2019 <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1724/Olano%20Santos%20Jenny%20Edith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
23. Calderón J. Satisfacción del paciente acerca de la calidad del cuidado enfermero en el servicio de medicina del Hospital General de Jaén, Cajamarca-Perú, 2018 [Consultado el 01 de junio del 2021] Disponible en: https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2096/T016_46260239_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
24. Santana J, Bauer de Camargo A, Minamisava R, Queiroz A, Gomes M. Calidad de los cuidados de Enfermería y satisfacción del paciente atendido en el Hospital de Enseñanza, Centro Oeste de Brasil. 2014; 22(3):454–460. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf.
25. Ordoñez R, Paredes A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción percibida por el paciente. Hospital Regional Docente; Trujillo – Perú, [Para optar el título profesional de licenciada en enfermería]; 2019. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/13127/1884.pdf?sequence=1>
26. Fernanda J, Fernanda L, Andrea R. Percepción de calidad en la atención debido a la rotación del personal en el servicio de medicina interna de la clínica Juan N Corpas de la ciudad de Bogotá; 2019 [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/9524/MurilloLuisa2019.pdf;jsessionid=D4BA8603E1924C1E147CDCDA34058BB6?sequence=1>

27. Rodríguez I. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario hospitalizado- Hospital Regional de Cajamarca, 2014. [Para optar el título profesional de licenciada en enfermería] [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/149/T%20610.73%20R696%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Diaz L. Satisfaccion del cuidado de enfermeria percibido por el paciente del servicio de emergencia, Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo; 2018. [Para optar el título profesional de licenciada en enfermería] [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en:<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/11726/2E547.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Lago A. Percepción sobre la satisfacción del cuidado de enfermeria en usuarios ingresados en el area de hospitalizacion de medicina interna, Hospital Militar Escuela dr Alejandro Davila Bolaños, Managua, Nicaragua; 2017.
30. Morocco E. Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón - Puno, 2017
31. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alviarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación, Venezuela. Revista de Calidad Asistencial. Vol. 22. Núm. 3. páginas 133-140; 2007. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462#:~:text=Se%20entiende%20por%20satisfacci%C3%B3n%20del,l a%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%20recibida3>.

32. Jiménez M. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista mexicana de Enfermería cardiológica. 2003; (2): 58–65.
33. Organización Mundial de la Salud; Servicios sanitarios de calidad; 2020.
34. Ministerio de Salud. Calidad del Servicio de Salud desde la Perspectiva del Usuario. Lima– Perú .2006
35. Sánchez, M. Calidad de la Atención de la Salud. Organización mundial de la salud. 2018.
36. Wensley M. Calidad del cuidado del oficio de enfermería. Hospital de St. Vincent; 1994: p. 56.
37. Torres M, Vásquez L. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis Compendium, vol. 18, núm. 35, julio-diciembre, 2015, pp. 57-76 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Barquisimeto, Venezuela. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
38. Durán R, Rodríguez K, Gomero M, Calidad de atención recibida en el servicio de Cuidados Intensivos Adultos en hospital de Baracoa, Guantánamo Revista Información Científica, vol. 95, núm. 1, pp. 1-10, 2016 <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5517/551762874001/html/index.html>
39. Pesantes S. Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo; 2016.[Para optar el grado academico de maestra en salud pública] [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%C3%93N.pdf?sequence=1>

40. Zabalegui A. El rol del profesional en enfermería Aquichan vol.3 no.1 Bogotá Jan./Dec. 2003 [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en:http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972003000100004
41. Alfaro E, Beraun M. Percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado que brinda la enfermera en los Servicios de Medicina Interna del Hospital Nacional Dos de Mayo, cercado de Lima; 2017.
42. Sepúlveda G, Rojas L, Cárdenas O, Guevara E, Castro A. Estudio piloto de la validación del cuestionario “CARE–Q” en versión al español en población 49 Colombiana. Rev Colomb Enferm.2009; 4(4):13–22
43. Morales C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistratò, Risaralda, febrero abril. Bogota Tesis para optar el título de licenciada en enfermería. Pontificia Universidad Javeriana. Colombia; 2009.
44. Molina E. Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en un servicio de hospitalización domiciliaria en Bogotá. Universidad Nacional de Colombia; 2011.
45. Núñez L. Percepción del paciente hospitalizado acerca de la calidad de atención de enfermería. Hospital José Soto Cadenillas Chota; Universidad Nacional de Cajamarca 2015.
46. Flores M. Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempo de covid 19, ipress i-2 los Delfines, San Juan Bautista. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería] Iquito Perú; 2020. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/181/TESIS%20UPS%20FLORES%20MURAYARI,%20MARJORIE%20ALEXIS%202020.pdf>

47. Alzamora C. Religión y cuidado espiritual del profesional de enfermería. chimbote,[Tesis para optar el grado de Maestra en ciencias de enfermería] 2020. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <http://repositorio.uns.edu.pe/bitstream/handle/UNS/3609/51140.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
48. Lemus S, Hamui A, Ixtla M, Paulo A. Una mirada crítica sobre la noción: paciente/usuario/cliente desde la antropología en salud, Revista Conamed Vol. 22 Núm. 2, 2017<https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2017/con172h.pdf>
49. Hernández R, Fernández C y Batista M. Metodología de la investigación. Caracas Mc. Graw Hill; sexta edición 2014. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
50. Morales J, Nava G, Esquivel J, Díaz L. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011 [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf.
51. Vidal R, Adamuz J, Feliu P. Relación terapéutica: el pilar de la profesión enfermera Barcelona, Enferm. glob. no.17 Murcia oct. 2009. [Consultado el 10 de junio del 2021] Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000300021

VIII ANEXOS

ANEXO I

CONSTANCIA DE ASESOR

CONSTANCIA DE ASESOR

Yo **DRA. ALVITES GASCO ANA MARIA**, docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Enfermería de la Universidad Particular De Chiclayo, doy fe haber asesorado la tesis titulada **“SATISFACCION DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA PUESTO DE SALUD SAN JOSE DE LA ALIANZA JAEN, 2021”**, cuyo autor es el bachiller:

LUZ MAGALY TUCTO BUSTAMANTE

Se expide el presente a solicitud del interesado para los fines que estime pertinente.

Chiclayo, 19 de setiembre del 2021



Dra. Ana Maria Alvites Gasco
C.E.P. 2139

ORCID: 0000-0003-49

ANEXO II

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

DECLARACION DE AUTENTICIDAD (AUTOR)

Yo, LUZ MAGALI TUCTO BUSTAMANTE Identificado con D.N.I. 76969469, egresada de la Universidad Particular de Chiclayo de la Carrera Profesional de Enfermería; Tesis titulada: **"SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PUESTO DE SALUD SAN JOSÉ DE LA ALIANZA JAÉN, 2021"** previa Obtención del Título Profesional de Enfermería, DECLARO QUE:

La investigación es absolutamente, autentica, original personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que además en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

JAEN 19 DE SEPTIEMBRE 2021


LUZ MAGALI TUCTO BUSTAMANTE
DNI 76969469

ANEXO III

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Nelson Villanueva Julón con DNI N° 76449114

Acepto participar en la investigación acerca de la Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería Puesto de Salud san José de la Alianza Jaén, 2021, realizado por Tucto Bustamante Luz Magali, ex alumna de la Universidad.

La investigadora me ha explicado con claridad los objetivos de la investigación y que no se mencionaran los nombres de los participantes, teniendo la libertad de retirar mi consentimiento en cualquier momento y dejar de participar en el estudio sin que esto me genere algún perjuicio. Estoy consciente que el informe final de la investigación será publicado.

Finalmente declaro participar en dicho estudio.

Fecha: 23 / 09 - 21



Firma de la investigadora



Firma o huella del participante

ANEXO IV



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



INSTRUCCIONES:

La información que usted proporcionará, será anónima y solamente servirá para los fines de la investigación. Se agradece su participación y colaboración.

I. Datos generales:

1. Ocupación:

- Ama de casa ()
- Estudiante ()
- Trabajo independiente ()
- Trabajo dependiente ()

2. Grado de instrucción:

- Sin instrucción ()
- Primaria ()
- Secundaria ()
- Superior ()

3. Edad: años.

4. Sexo:

- Masculino ()

- Femenino ()

5. Procedencia:

- Zona urbana ()

- Zona rural ()

6. Número de hijos:

- Un hijo ()

- De 2 a 4 ()

- De 5 a más ()

7. Estado civil:

- Soltero (a) ()

- Casado (a) ()

- Viudo (a) ()

- Divorciado (a) ()

- Conviviente ()

II. Satisfacción del usuario

Dimensión	Nº	Indicador	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
Accesibilidad	1	El enfermero le ofrece medidas que alivien el dolor o para realizarle algún procedimiento.			
	2	El enfermero le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.			
	3	El enfermero verifica su estado de salud cuando está recibiendo tratamiento en cualquiera de los servicios			
	4	El enfermero responde rápidamente a su llamado.			
	5	El enfermero le pide que la llame si usted se siente mal.			
Explica y facilita	6	El enfermero le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.			
	7	El enfermero le da información clara y precisa sobre su situación de salud.			
	8	El enfermero le enseña cómo cuidarse a usted mismo.			
	9	El enfermero le sugiere que pregunte respecto a su salud.			
	10	El enfermero es honesto con usted en cuanto a su condición de salud.			
Conforta	11	El enfermero se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.			
	12	El enfermero le motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.			
	13	El enfermero es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.			
	14	El enfermero es alegre.			

	15	El enfermero se sienta con usted para entablar una conversación.			
	16	El enfermero establece contacto físico cuando usted necesita consuelo			
	17	El enfermero lo escucha con atención.			
	18	El enfermero habla con usted amablemente			
	19	El enfermero involucra a su familia en su cuidado.			
Se anticipa	20	El enfermero le presta mayor atención a usted en las horas de la noche, cuando se enferma de emergencia.			
	21	El enfermero 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 el enfermero acuerda con usted un nuevo plan de tratamiento			
	23	El enfermero está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.			
	24	El enfermero comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.			
	25	Cuando el enfermero está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.			
	26	El enfermero continúa interesado en usted aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.			
	27	El enfermero le ayuda a establecer metas razonables.			
	28	El enfermero busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.			
	29	El enfermero concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.			

Mantiene relación de confianza	30	El enfermero le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación			
	31	El enfermero acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.			
	32	El enfermero lo anima para que le formule preguntas relacionadas con su situación de salud.			
	33	El enfermero lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.			
	34	El enfermero es amistoso y agradable con sus familiares y allegados.			
	35	El enfermero le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.			
	36	El enfermero mantiene un acercamiento respetuoso con usted.			
	37	El enfermero lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.			
	38	El enfermero se identifica y se presenta ante usted.			
Monitorea y hace seguimiento	39	El uniforme y carné que porta el enfermero la caracteriza como tal.			
	40	El enfermero se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.			
	41	El enfermero es organizado en la realización de su trabajo.			
	42	El enfermero realiza los procedimientos con seguridad.			
	43	El enfermero es calmado.			
	44	El enfermero le proporciona una buena atención			
	45	El enfermero se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.			
	46	El enfermero identifica cuándo es necesario darle una referencia a otro establecimiento de salud			

ANEXO V

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Dimensión	Nº	Indicador	Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (3)
Técnico	1	El enfermero le brinda asistencia y acude a su llamado inmediatamente.			
	2	Realiza los procedimientos de enfermería con previa y clara información.			
	3	Toma en cuenta su opinión cuando va a realizar cualquier tipo de intervención.			
	4	Verifica constantemente durante el turno el progreso de su salud.			
	5	Cumple permanente el horario establecido para el tratamiento sin interrupción.			
	6	Le informa constantemente sobre aspectos relacionados a su salud y la importancia del tratamiento.			
	7	Le brinda seguridad mientras lo atiende, retirando todo objeto punzo cortante que puede causarle lesión.			
	8	Realiza un procedimiento cuidadosamente, mostrándose seguro mientras lo atiende.			
Humana	9	Comprende el estado en que se encuentra y muestra interés real por Ud.			
	10	Reconoce sentimientos individuales entendiendo sus penas y temores.			
	11	Se muestra amable con Ud.			
	12	Muestra una actitud de serenidad y tranquilidad con Ud.			

	13	Reconoce y respeta sus derechos como paciente y como persona.			
	14	Se muestra considerada (es estimado y recibe muestras de atención y respeto)? y accesible (de fácil comprensión o trato) con Ud.			
	15	Se muestra comunicativa lo saluda e intercambia emociones con Ud.			
	16	Realiza la escucha activa y responde a sus inquietudes cuando lo requiere			
Entorno	17	Propicia condiciones para que se sienta cómodo (le ofrece cama y ropa cómodas y limpias).			
	18	Mantiene limpio su ambiente			
	19	Durante la realización de un procedimiento cuida su privacidad evitando que Ud. Se sienta expuesto frente a los demás.			
	20	Durante su estadía en el puesto de salud se sintió cómodo con el ambiente del servicio.			

ANEXO VI

SOLICITO AUTORIZACIÓN



Chiclayo, 16 de setiembre del 2021

CARTA Nº 018-2021- D-FCS-UDCH

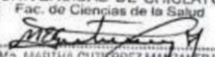
SEÑOR
MINTOR CALDERÓN JIMÉNEZ
JEFE DE PUESTO DE SALUD SAN JOSÉ DE LA ALIANZA – JAEN
PRESENTE

ASUNTO : PRESENTO ALUMNA PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo en nombre de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Particular de Chiclayo, me complace en presentar a la alumna: **TUCTO BUSTAMANTE LUZ MAGALI**, de la Escuela Profesional de Enfermería, quien se encuentra apta para realizar su trabajo de investigación titulado: **“SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PUESTO DE SALUD SAN JOSÉ DE LA ALIANZA JAÉN, 2021”** motivo por el cual solicito su **AUTORIZACIÓN** para que la mencionada alumna realice la ejecución del mencionado proyecto, en su prestigiosa entidad.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para renovarle las muestras de mi consideración más distinguida.

Atentamente


Mg. MARTHA GUTIERREZ MARGARET
Decana (e)

ANEXO VII

AUTORIZACIÓN



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA.
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD JAÉN
A CLAS MAGLLANAL – P.S SAN JOSE DE LA ALIANZA



**"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE
INDEPENDENCIA"**

SAN JOSE DE LA ALIANZA, 16 DE SETIEMBRE DEL 2021

INFORME N °01-2021/A-CLAS MAGLLANAL/P.S SAN JOSE DE LA ALIANZA

A : MG. MARTHA GUTIÉRREZ MANZANEDA
DIRECTORA DE LA UNIVERSIDAD UDCH

DE : LIC. EN ENFERMERÍA MINTOR CALDERÓN JIMÉNEZ
GEFE DEL. P.S SAN JOSE DE LA ALIANZA-JAÉN

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
APLICACIÓN DE ENCUESTA

Mediante el presente me es grato dirigirme a Usted, para saludarlo y a la vez manifestarle que, se acepta a la Bachiller en enfermería Tucto Bustamante Luz Magali, para que realice su trabajo de investigación sobre: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PUESTO DE SALUD SAN JOSÉ DE LA ALIANZA JAÉN, 2021.**

Es propicia la ocasión para reiterar las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN DE SALUD JAÉN
CLAS MAGLLANAL, P.S. SAN JOSE DE LA ALIANZA

Mintor Calderón Jiménez
Mintor Calderón Jiménez
LIC. ENFERMERÍA
CER 91400

ANEXO VIII

ANALISIS DE FIABILIDAD

A: Satisfacción del paciente

Estadístico de prueba	Valor	Nº de elementos
Alfa de Cronbach.	0,868*	46

*Cuenta con fiabilidad

B: Calidad de atención

Estadístico de prueba	Valor	Nº de elementos
Alfa de Cronbach.	0,704*	20

*Cuenta con fiabilidad

ANEXO IX

ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del profesional experto
Alicia Coronel Diaz

Cargo e institución donde labora
Licenciada en Enfermería/ Centro de Salud Mental Comunitario Jaén.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	Criterios	Indicadores	Sí	No
1.	Claridad	Los términos utilizados en las preguntas son formulados con lenguaje claro y comprensible.	X	
		El lenguaje es apropiado para el nivel de los participantes de investigación.	X	
		El grado de complejidad de las preguntas es aceptable.	X	
2.	Organización	Las preguntas tienen organización lógica.	X	
3.	Pertinencia	Las preguntas permiten resolver el problema de investigación.	X	
		Las preguntas permitirá contrastar la hipótesis		
4.	Coherencia Metodológica	Las preguntas permitirán recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
5.	Objetividad	El instrumento abarca el objeto de investigación de manera clara y precisa.	X	
6.	Consistencia	Las preguntas se basan en los aspectos teóricos científicos.	X	

III. SUGERENCIAS y OPINIONES (recomendaciones, críticas, modificaciones o añadiduras en el instrumento)

FECHA : 25/08/2021



**ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del profesional experto

Cecile Catherine Lozada Paredes

Cargo e institución donde labora

Licenciada en Enfermería/ Programa Nacional Cuna Más.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	Criterios	Indicadores	Sí	No
1.	Claridad	Los términos utilizados en las preguntas son formulados con lenguaje claro y comprensible.	X	
		El lenguaje es apropiado para el nivel de los participantes de investigación.	X	
		El grado de complejidad de las preguntas es aceptable.	X	
2.	Organización	Las preguntas tienen organización lógica.	X	
3.	Pertinencia	Las preguntas permiten resolver el problema de investigación.	X	
		Las preguntas permitirán contrastar la hipótesis		
4.	Coherencia Metodológica	Las preguntas permitirán recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	X	
5.	Objetividad	El instrumento abarca el objeto de investigación de manera clara y precisa.	X	
6.	Consistencia	Las preguntas se basan en los aspectos teóricos científicos.	X	

III. SUGERENCIAS y OPINIONES (recomendaciones, críticas, modificaciones o añadiduras en el instrumento): Ninguno.

FECHA : 25/08/2021



Cecile Catherine Lozada Paredes
DNI N° 70042134

ESCALA DICOTOMICA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del profesional experto.

Cecilia Janeht Arriaga Sobrino

Cargo e institución donde labora.

Licenciada en Enfermería /Clas Sallique

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Nº	Criterios	Indicadores	Sí	No
1.	Claridad	Los términos utilizados en las preguntas son formulados con lenguaje claro y comprensible.	x	
		El lenguaje es apropiado para el nivel de los participantes de investigación.	x	
		El grado de complejidad de las preguntas es aceptable.	x	
2.	Organización	Las preguntas tienen organización lógica.	x	
3.	Pertinencia	Las preguntas permiten resolver el problema de investigación.	x	
		Las preguntas permitirá contrastar la hipótesis		
4.	Coherencia Metodológica	Las preguntas permitirán recoger la información para alcanzar los objetivos de la investigación.	x	
5.	Objetividad	El instrumento abarca el objeto de investigación de manera clara y precisa.	x	
6.	Consistencia	Las preguntas se basan en los aspectos teóricos científicos.	x	

III. SUGERENCIAS y OPINIONES (recomendaciones, críticas, modificaciones o añadiduras en el instrumento). Ninguno

FECHA: 26 /08/2021



ANEXO X

DATOS ESTADÍSTICOS COMPLEMENTARIOS

Características sociodemográficas de los usuarios

Características sociodemográfico		Nº	%
Edad	19 – 43	52	100,0
Sexo	Femenino	38	73,1
	Masculino	14	26,9
Procedencia	Urbana	7	13,5
	Rural	45	86,5
Número de hijos	De 2 a 4 hijos	26	55,8
	Un hijo	23	44,2
Estado civil	Conviviente	30	57,7
	Soltero	13	25,0
	Casado	7	13,5
	Divorciado	1	1,9
	Viudo	1	1,9
Ocupación	Ama de casa	27	51,9
	Trabajadora independiente	13	25,0
	Estudiante	9	17,3
	Trabajadora dependiente	3	5,8
Grado de instrucción	Sin instrucción	6	11,5
	Primaria	30	57,7
	Secundaria	10	19,3
	Superior	6	11,5

ANEXO XI

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba estadística	Valor	gl	p-valor
Chi cuadrado de Pearson	22,264	1	0,000*
Tau-b de Kendall	0,654	-	0,000*

Se acepta la hipótesis del investigador H1: El nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el Puesto de Salud San José de la Alianza Jaén, 2021, es medio ($p = 0,000$).