

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que
brindan los profesionales de salud - Centro de Salud de Palcamayo –
marzo a mayo del 2025**

Para optar el título profesional de:

Licenciada en Enfermería

Autores:

Bach. Lizeth Nayely BAYLON HUAMAN

Bach. Joselyn Shantal VALERIO FABIAN

Asesora:

Dra. Virginia Juana ESPINOZA MARQUEZ

Cerro de Pasco - Perú – 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



T E S I S

**Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que
brindan los profesionales de salud - Centro de Salud de Palcamayo –
marzo a mayo del 2025**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Isaias Fausto MEDINA ESPINOZA
PRESIDENTE

Mg. Yolanda COLQUI CABELLO
MIEMBRO

Mg. Glenn Clemente ROSAS USURIAGA
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias de la Salud
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 025-2026

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Lizeth Nayely BAYLON HUAMAN
Joselyn Shantal VALERIO FABIAN

Escuela de Formación Profesional
ENFERMERÍA

Tesis

“Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de Salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025”

Asesor:

Dra. Virginia Juana ESPINOZA MARQUEZ

Índice de Similitud: 22%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 11 de mayo del 2026



Firmado digitalmente por TUMIALAN
HILARIO Raquel Flor De Maria FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.05.2026 05:30:54 -05:00

Dra. Raquel Flor de María TUMIALAN HILARIO
Directora de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias de la Salud

DEDICATORIA

A mi familia, por ser el pilar fundamental en mi vida, por su apoyo incondicional, comprensión y amor, que han sido fuente de motivación a lo largo de este proceso académico.

A mis padres, quienes con su ejemplo de esfuerzo y perseverancia me han enseñado el verdadero valor de la constancia y el compromiso.

Y, con especial aprecio, a quien, con su compañía, palabras de ánimo y confianza en mis capacidades, supo estar presente en este proceso, compartiendo conmigo la alegría de este logro.

Lizeth Nayeli Baylon Huaman

A mi madre, la persona más importante en mi vida, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de mi vida, por su amor y apoyo incondicional, sus enseñanzas y compañía es lo que me inspiran a superarme cada día.

A mi familia, por acompañarme con su apoyo, comprensión y palabras de aliento en los momentos más desafiantes de este camino académico.

Y, de manera especial, a aquella persona que, con paciencia, comprensión y constante motivación, estuvo presente durante este proceso, brindándome el ánimo necesario para culminar con éxito esta etapa.

Joselyn Shantal Valerio Fabian

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios, por brindarnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar con éxito esta etapa tan importante de nuestra formación profesional.

A nuestras familias, por su amor incondicional, comprensión y apoyo constante, quienes con sus palabras de aliento nos motivaron a seguir adelante en los momentos más difíciles de este proceso.

Extendemos también nuestro reconocimiento a nuestros docentes y asesores, por compartir sus conocimientos y orientarnos con paciencia y dedicación en cada etapa del desarrollo de esta investigación.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de manera directa o indirecta, contribuyeron a la realización de este trabajo académico, siendo parte fundamental de la concreción de este logro.

RESUMEN

El objetivo general: Identificar el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo.

Material y métodos: El tipo de investigación fue el básica, cualitativa, el método fue el descriptivo, el diseño fue descriptivo correlacional, **la muestra** fue seleccionado a través del muestreo no probabilísticos intencionado se seleccionó a 20 trabajadores de salud y 20 pacientes de 20 a 50 años que fueron atendidos en el Centro de Salud de Palcamayo.

Resultados: El 25% (5) de los trabajadores de salud, son Enfermeros y el 20% (4) son personal técnico. El 60% (12) de los trabajadores de salud son solteros, el 30% (6) son casados y el 10% (2) tienen otra condición civil. El 50 % (10) de los pacientes, tienen grado de instrucción secundaria, el 40% (8) primaria y el 10% (2) superior. El 50% (10) de los pacientes tienen entre 62 a 86 años, el 35% (7) tienen entre 42 a 62 años y el 15% (3) tienen entre 22 a 42 años. El 55 % (11) de los trabajadores de salud, siempre son puntuales, el 30% (6) casi siempre, y el 15% (3) a veces. El 40% (8) de los trabajadores de salud tienen entre 1 a 10 años de permanencia en el trabajo, el 35% (7) de 21 a 30 años y el 25% (5) de 11 a 20 años. De acuerdo al nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud el 55 % (11) de los trabajadores de salud, atendieron adecuadamente a los pacientes, el 35% (7) medianamente adecuada y el 10% de manera inadecuada. El 70% (14) de los pacientes presentan un nivel de satisfacción favorable, el 25% (5) medianamente favorable y el 5% (1) desfavorable.

Conclusión: Al aplicar la prueba de I chi cuadrado se obtuvo $\chi^2 = 11.362 > \chi^2_{t = (0.05 \% \square 4 \text{ gl})} = 9.488$ y p valor = 0.0228, por lo que se establece que existe relación entre la calidad de atención de los trabajadores de salud con el nivel satisfacción de los pacientes.

Palabras clave: Satisfacción de pacientes, calidad de atención de salud

ABSTRACT

The general objective: To identify the level of patient satisfaction, compared to the quality of care provided by health professionals - Palcamayo Health Center.

Material and methods: The type of research was basic, qualitative, the method was descriptive, the design was descriptive correlational, the sample was selected through intentional non-probability sampling 20 health workers and 20 patients aged 20 to 50 who were treated at the Palcamayo Health Center.

Results: 25% (5) of health workers are nurses and 20% (4) are technical personnel. 60% (12) of health workers are single, 30% (6) are married and 10% (2) have other civil status. 50% (10) of patients have a secondary education, 40% (8) primary and 10% (2) higher. Fifty percent (10) of patients are aged 62-86, 35% (7) are aged 42-62, and 15% (3) are aged 22-42. 55% (11) of health workers are always punctual, 30% (6) almost always, and 15% (3) sometimes. Forty percent (8) of health workers have 1-10 years of employment, 35 percent (7) are 21-30 years old and 25 percent (5) are 11-20 years old. According to the level of patient satisfaction, compared to the quality of care provided by health professionals, 55% (11) of the health workers adequately treated patients, 35% (7) moderately adequate and 10% inadequate. 70% (14) of patients have a favorable level of satisfaction, 25% (5) moderately favorable and 5% (1) unfavorable.

Conclusion: When applying the chi square test, we obtained $X^2 = 11.362 > X^2_{t} = (0.05 \% \ 4 \text{ gl}) = 9.488$ and $p \text{ value} = 0.0228$, so it is established that there is a relationship between the quality of care of health workers with the level of patient satisfaction.

Key words: Patient satisfaction, quality of health care.

INTRODUCCIÓN

El objetivo general: Identificar el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo. Los objetivos específicos: Identificar las características principales de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo. Identificar el nivel satisfacción de los pacientes. Identificar la calidad de atención que brindan los profesionales de salud. Identificar la relación entre el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud.

Justificación: La medición sistemática de la satisfacción del paciente es fundamental porque permite identificar brechas en la atención, orientar esfuerzos para fortalecer la calidad y la humanización del servicio y lograr el objetivo principal de las instituciones de salud: responder a las necesidades y preferencias de los usuarios. Además, la satisfacción del paciente refleja no sólo el cumplimiento de los estándares técnicos, sino también la calidad y capacidad de respuesta del personal del equipo de salud, factores que afectan directamente la confianza, la adherencia al tratamiento y la reputación del centro de salud.

Metodología: El tipo de investigación fue el básica, cualitativa, el método fue el descriptivo, el diseño fue descriptivo correlacional, la muestra fue seleccionado a través del muestreo no probabilísticos intencionado se seleccionó a 20 trabajadores de salud y 20 pacientes de 20 a 50 años que fueron atendidos en el Centro de Salud de Palcamayo.

El informe de investigación incluye: El problema de investigación, el marco teórico, la metodología y técnicas de investigación, presentación de resultados, conclusiones y recomendaciones, bibliografía y anexos.

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Delimitación de la investigación	2
1.3. Formulación del problema.....	2
1.3.1. Problema general.....	2
1.3.2. Problemas específicos	2
1.4. Formulación de objetivos	3
1.4.1. Objetivo general.....	3
1.4.2. Objetivos específicos	3
1.5. Justificación de la investigación	3
1.6 .Limitaciones de la investigación.....	3

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.....	4
2.1.1. Internacional	4
2.1.2. Nacional.....	5
2.2. Bases teóricas – científicas.....	7

2.2.1. Generalidades sobre Atención de Calidad	7
2.2.2. Satisfacción del Paciente	12
2.2.3. Evaluación de la Satisfacción.....	14
2.3. Definición de términos conceptuales.....	14
2.3.1. Calidad de atención de los profesionales de salud.....	14
2.3.2. Satisfacción de los pacientes	15
2.3.3. Centro de salud de Palcamayo	15
2.4. Enfoque filosófico - epistémico.....	15

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Nivel de investigación	17
3.3. Características de la investigación	17
3.4. Métodos de investigación.....	17
3.5. Diseño de investigación	18
3.6. Procedimiento del muestreo	18
3.6.1. Universo Objetivo.....	18
3.6.2. Universo Muestral	18
3.6.3. Muestra.....	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	19
3.9. Orientación ética.....	19

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	21
4.2. Discusión de resultados	31

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1. Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	21
Tabla 2. Profesionales de salud, por estado civil, según ocupación - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	23
Tabla 3. Pacientes atendidos, por edad, según grado de instrucción - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	25
Tabla 4. Profesionales de salud, por tiempo de permanencia, según puntualidad en el trabajo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	27
Tabla 5. Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
Gráfico 1. Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	22
Gráfico 2. Profesionales de salud, por estado civil, según ocupación - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	24
Gráfico 3. Pacientes atendidos, por edad, según grado de instrucción - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.....	26
Gráfico 4. Profesionales de salud, por tiempo de permanencia, según puntualidad en el trabajo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025	28
Gráfico 5. Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.	30

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En el centro de salud de Palcamayo, la satisfacción del paciente con la calidad de la atención brindada por los proveedores de atención médica se ha convertido en un aspecto central y sensible de la gestión y mejora del servicio. Diversos estudios realizados en contextos similares muestran que la calidad percibida y la satisfacción de los usuarios están estrechamente relacionadas y son determinantes de la continuidad del uso del servicio, el cumplimiento del tratamiento y la imagen organizacional. Los factores clave que influyen en la satisfacción del paciente incluyen: capacidad de respuesta y velocidad de la atención, amabilidad y empatía del personal médico, transparencia y precisión de la información proporcionada, disponibilidad de medicamentos y recursos, adecuación de la infraestructura y el tratamiento recibido en aspectos mensurables. Estudios realizados en otros centros médicos terciarios en el Perú muestran que, si bien una proporción significativa de usuarios reportan satisfacción, existe una proporción correspondiente de insatisfacción, especialmente en términos de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos físicos del servicio. También identificó problemas recurrentes como retrasos en la atención, falta de información clara, deficiencias en la comunicación y resolución de problemas, y la creencia de que el personal médico no

siempre se preocupa por los pacientes individuales. Este desafío se basa en la necesidad de comprender las perspectivas de los usuarios sobre la calidad de la atención, identificar áreas importantes de mejora y recomendar estrategias para optimizar la experiencia del paciente, que es un elemento clave de la mejora continua de la salud. Mejorar la satisfacción del paciente con la calidad de la atención en el Centro Médico Palcamayo requiere una evaluación integral que tenga en cuenta tanto los aspectos técnicos como humanos de la atención. Identificar las causas de la insatisfacción permitirá acciones innovadoras para mejorar los estándares de atención y fortalecer las relaciones entre los profesionales de la salud y la comunidad de usuarios.

Por todo realizamos el siguiente trabajo de investigación: ¿Cómo es el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025?

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación se realizó en el ámbito del Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuáles son las características principales de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo?
- b. ¿Cómo es el nivel satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo?
- c. ¿Cómo es la calidad de atención que brindan los profesionales de salud que laboran en el Centro de salud de Palcamayo?

- d. ¿Cómo es la relación entre el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Identificar el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo.

1.4.2. Objetivos específicos

- a. Identificar las características principales de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo.
- b. Identificar el nivel satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo.
- c. Identificar la calidad de atención que brindan los profesionales de salud que laboran en el Centro de salud de Palcamayo.
- d. Identificar la relación entre el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo.

1.5. Justificación de la investigación

La medición sistemática de la satisfacción del paciente es fundamental porque permite identificar brechas en la atención, orientar esfuerzos para fortalecer la calidad y la humanización del servicio y lograr el objetivo principal de las instituciones de salud: responder a las necesidades y preferencias de los usuarios. Además, la satisfacción del paciente refleja no sólo el cumplimiento de los estándares técnicos, sino también la calidad y capacidad de respuesta del personal del equipo de salud, factores que afectan directamente la confianza, la adherencia al tratamiento y la reputación del centro de salud.

1.6. Limitaciones de la investigación

Ninguna.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacional

Lema, G. C. A., Cano, I. C. M., Coronel, A. A. R., & .González, C. G. (2021). Mediante una escala Likert, el paciente opinó sobre la percepción de acuerdo y desacuerdo, teniendo cada categoría de 1 a 4 puntos, respectivamente. Los resultados revelan que el personal de enfermería brinda una atención sanitaria óptima con satisfacción del paciente, pero queda claro que las mujeres jóvenes de tercer nivel están más satisfechas con la atención de enfermería en comparación con otros niveles educativos.⁴

Jaramillo Jimbo, C. D. P. (2021). Conclusiones: En cuanto a las expectativas como percepciones, las calificaciones fueron solo hasta el 80 por ciento del nivel de satisfacción, aquí se desarrolló la base teórica de la calidad de la atención y la satisfacción del servicio, se evaluó la calidad de la atención y se identificó como factores que inciden significativamente en la satisfacción y percepción de los usuarios que visitan el Hospital Ambato la educación general de Ambato. Por lo tanto, el servicio brindado por HGDA Ambulant Konsultation no garantiza el 100% de la seguridad del paciente y la atención es insatisfactoria en términos de calor.⁶

Bonoso, D. G. B., Bermeo, N. P. B., Loor, L. Y. Z., & Bravo, E. I. Á. (2024). Método: Método cuantitativo, retrospectivo, observación descriptiva, no experimental, se utilizó un instrumento validado, "CARE-Q", medido en escala Likert, donde Muy Malo = 1, Malo = 2, para la recolección de datos; Bueno = 3, muy bueno = 4. Los resultados mostraron que la mayoría de los encuestados eran hombres que percibían la atención de enfermería como "buena", aunque se identificaron factores que influyen en el incumplimiento del desempeño de la enfermería, como los recursos humanos, la comunicación y la falta de fondos. Se concluye que las características sociodemográficas de los usuarios influyen en su necesidad de atención, requiriendo así un abordaje personalizado con comunicación efectiva esencial para la adherencia a la atención y las percepciones positivas.⁸

Mera Macías, N. S. (2024). La satisfacción se logra a través de la relación terapéutica que se establece entre enfermera y paciente, siendo la percepción positiva o negativa que el paciente tiene de esta relación determinando en última instancia la calidad de la atención.⁹

Delgado Choez, G. S. (2024). El estudio aporta datos relevantes: en el área de habilidades técnicas de enfermería, el ítem 2 con mayor percepción de cuidado compasivo fue "responder a tus preguntas (57,9%)", reflejando una comunicación clara y preferencia por información fácil de entender para el usuario, seguido del ítem 5 "tu atención es única y sensible" con un 57,2%. Hubo una correlación significativa entre la percepción de la atención humanista y la satisfacción del paciente. Los usuarios que reportaron haber recibido una atención más humana reportaron mayores niveles de satisfacción con el servicio que recibieron. Esto refleja la importancia de promover prácticas que promuevan la compasión, el respeto y el compromiso entre las enfermeras.¹⁰

2.1.2. Nacional

Ahumada Barrios, M. E. (2023). El método será observacional, correlativo y

transversal, y con enfoque cuantitativo. Población: Habrá 80 pacientes con cáncer. Técnica: Se utilizará una técnica de encuesta para medir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente después de la cirugía, y se utilizarán encuestas de calidad de la atención (Spielberg Rating) y la satisfacción del paciente como instrumentos para medir la correlación entre las variables de Rho Spearman.¹

Ramos Moscoso, S. M. (2022). En cuanto a la magnitud de la relación entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención, está determinada por el coeficiente de Pearson, el cual tiene un valor de 0,599, lo que indica que la correlación es moderadamente positiva. Se utilizó una prueba de independencia de criterio para analizar si existía relación entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención, encontrando que existía relación entre ambas variables al nivel de significancia del 5%. La tabla 3 y el gráfico 3 muestran que el 82,2% de los usuarios califica como buena la calidad de la atención recibida y al mismo tiempo califica como bueno el nivel de satisfacción.²

López, R. M. R., & Marcos, P. S. R. A. A. (2023). Los instrumentos que permitieron la recolección de datos fueron dos cuestionarios, el primero de ellos se denominó Cuestionario de Calidad de la Atención de Enfermería y el segundo el cuestionario SERVQUAL modificado. Según los resultados; En cuanto a la calidad de la atención de enfermería, el 53,3% mostró un nivel de calidad de atención alto y el 46,7% alcanzó un nivel de calidad de atención medio. Sobre el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias; El 86,7% mostró satisfacción y el 13,3% - insatisfacción. Por otro lado, se encontró correlación entre las dimensiones técnico/científica, humana y ambiental en relación con las dimensiones de la variable calidad de la atención de enfermería. Se concluye que existe correlación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; con un resultado de valor p igual a 0,001.³

Rodríguez López, R. M. (2023). Según los resultados; En cuanto a la calidad

de la atención de enfermería, el 53,3% atención, encontrando que existía relación entre ambas variables al nivel de significancia del 5%. La tabla 3 y el gráfico 3 muestran que el 82,2% de los usuarios califica como buena la calidad de la atención recibida y al mismo tiempo califica como bueno el nivel de satisfacción.²

Sánchez, T., & Jakelyne, M. (2021). En cuanto a la variable satisfacción del paciente, el 38,6% señala que existe un nivel bajo de satisfacción; El 40,0% valora su satisfacción en un nivel medio y el 21,4% admite estar muy satisfecho. Conclusiones: Existe una correlación directa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente que asiste a la hospitalización en la Clínica San José, Cusco - 2021; expresado por una puntuación Rho de Spearman alta con una puntuación de 0,700. Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente.⁷

2.2. Bases teóricas – científicas

2.2.1. Generalidades sobre Atención de Calidad

La Organización Mundial de la Salud (OMS) en sus acuerdos sugiere que calidad es: la totalidad de servicios de diagnóstico y tratamiento apropiados y apropiados para lograr una atención de salud óptima, en la que se debe dar prioridad a todos los factores y conocimientos sobre el paciente y sobre el servicio de salud, para lograr resultados con el mínimo riesgo de consecuencias y la máxima satisfacción del paciente.¹¹ La calidad ahora se ve como la suma de las partes y características de un producto o servicio. El servicio, tal como lo define la Organización Internacional de Normalización, afectará la capacidad de satisfacer necesidades identificadas o desconocidas.¹² Existen varias definiciones de calidad; por lo tanto, estamos abordando el problema del desarrollo continuo y sistemático, involucrando a todo el grupo en la búsqueda y el mantenimiento de formas creativas e innovadoras de trabajo de alto valor que superen las necesidades y visiones de los clientes y la sociedad. Calidad en la atención sanitaria: Reconocida como un gran logro por los usuarios mediante la aplicación de buenos conocimientos y el uso correcto de la tecnología

moderna, teniendo en cuenta los requisitos de los usuarios. También existe una gran necesidad de equipos modernos y sin restricciones para garantizar una atención oportuna tomando las medidas correctas de inmediato, innovando, mejorando continuamente y utilizando el lenguaje correcto para que los usuarios tengan confianza en el proceso de atención.¹³ Cuando hablamos de calidad, nos referimos a: Avedis Donabedian, nacido en Beirut, Líbano. Es médico y fundador del Estudio de investigación sobre calidad y resultados de la atención médica, mejor conocido como el creador del modelo de prestación de atención médica. Murió el 9 de noviembre de 2000 en Michigan, Estados Unidos. Sus investigaciones y artículos incluyen "Las medidas de calidad de la atención médica predicen la visibilidad y están comúnmente disponibles".¹⁴

Hoy sabemos que la calidad de la atención sanitaria proporcionada se basa en el modelo de Donabedian (1990) y que la evaluación de la calidad percibida se basa en la teoría de la desconfirmación de expectativas. Donabedian trabajó mucho sobre las grandes teorías de la calidad, y una de ellas es la teoría multidimensional, una de las más famosas porque amplía los límites del paradigma biomédico. Esta teoría se centra en la mejora física y fisiológica de la salud humana y la aplicación adecuada de la ciencia y la tecnología. Junto a él, Parasuraman también contribuyó a la definición de calidad, en la que explicó cómo se perciben estos resultados comparando las expectativas iniciales del usuario y evaluando la eficacia del servicio.¹⁵

Todo esto marca un cambio en el que ahora se reconoce que la satisfacción del usuario está vinculada a las expectativas sobre cómo se le atiende, se le cuida y con qué eficacia se le atiende. Un usuario es un cliente, una persona física también conocida como persona dada de alta del hospital, que necesita satisfacer sus necesidades básicas o esenciales de salud, acude a un centro de atención de salud y es atendido de forma ambulatoria u hospitalaria por el personal médico de ese centro médico.¹⁶ En la prestación de servicios sanitarios, la evaluación de la satisfacción

es una herramienta esencial para definir y evaluar la prestación de servicios porque la satisfacción del usuario es un reflejo absoluto de la calidad de la colaboración sanitaria. Es inevitable que los profesionales sanitarios comprendan, aprendan y adopten una perspectiva objetiva para optimizar y mejorar los procesos de seguridad. De lo contrario, el paciente se sentirá insatisfecho.¹⁷ Para el Ministerio de Salud, abordar las inquietudes de los usuarios es esencial para mejorar la calidad de la atención y garantizar la calidad y la excelencia técnica. Para los usuarios, la calidad en particular implica interacciones con el personal médico, características como tiempos de espera, amabilidad en el trato, seguridad, disponibilidad de atención y, sobre todo, recibir el servicio que necesitan. Cuando los establecimientos de salud y sus empleados ponen a los usuarios en primer lugar, brindarán servicios que aborden los estándares técnicos iniciales e incluso necesidades relacionadas con otras situaciones de calidad como el respeto, la información completa y la integridad.¹⁸

La calidad de los servicios de atención de salud es objeto de mucha investigación. En el complejo nivel de la atención de salud, tanto primaria como secundaria, esta preocupación también se expresa en citas de calidad, en diversos documentos formales y definiciones contenidas en normas, procedimientos, principios y directrices que organizan actividades y prácticas, así como en normas técnicas y conocimientos científicos que respetan los valores culturalmente aceptados.¹⁹

La estandarización de procesos es considerada una herramienta de gestión moderna y ampliamente estudiada por las enfermeras. Los resultados de su uso muestran que es una herramienta moderna que apoya a las enfermeras en la toma de decisiones, permite corregir inconsistencias, permite que todo el personal brinde atención estándar al paciente de acuerdo con principios científicos y técnicos y ayuda a corregir sesgos adquiridos en la práctica, incluso con fines educativos. Además, la aplicación de procesos de enfermería puede garantizar una mayor satisfacción tanto

del enfermero como del paciente, una mayor seguridad en la realización de los procedimientos y por tanto una mayor seguridad del paciente, con el objetivo de brindar servicios de enfermería sin variaciones no deseadas en la calidad final e implementar y controlar actividades de enfermería que estén inculcadas con una visión holística del paciente.²⁰

Los gestores sanitarios deben comprender la importancia y responsabilidad de planificar actividades educativas con los profesionales sanitarios de su organización, siempre basadas en la mejor evidencia científica. Desde esta perspectiva, está claro que la práctica basada en la evidencia (PBE) es un movimiento que sirve como vínculo entre los hallazgos de la investigación y su aplicación práctica, garantizando así una mejor calidad de la atención a los clientes y una visión más clara de la profesión al demostrar la base científica de su atención.²⁰

El marco teórico aplicado en este estudio es la tríada "Estructura, Proceso y Resultado" propuesta por Donabedian para la evaluación de la calidad. cantidad de atención médica. Este modelo se ha convertido en la base para la evaluación de la calidad porque ahora es ampliamente aceptado y utilizado, especialmente en el desarrollo de estándares de calidad. El autor define "Estructura" como la experiencia de los proveedores de servicios, equipos, instalaciones y sistemas administrativos a través de los cuales se brinda la atención; "Proceso" se refiere a los elementos de la atención brindada; y "Resultado" es la recuperación y función del paciente. El trío también enfatizó la necesidad de contar con métricas válidas para medir la estructura y el proceso, ya que ambos pueden estar directamente relacionados con los resultados de la atención, así como con medidas de calidad confiables y fácilmente replicables.^{21,22,23}

Las enfermeras se encuentran entre los profesionales de la salud que mejor comprenden las cualidades humanas con las que atienden a los usuarios postoperatorios, porque muchas veces son usuarios ansiosos y refieren dolor,

desesperación, sufrimiento, etc.; Podemos concluir que la calidad de la atención tiene dos indicadores muy importantes: calidad y entusiasmo.²⁴

La calidad en el cuidado

El cuidado brindado por la enfermera se extiende desde el período previo a la concepción hasta la muerte, donde pasa por todas las etapas de la vida consideradas entre el cuidador y el cuidado, en las que la enfermera es una entidad en el campo de los conceptos de investigación científica, la coherencia de métodos y/o conflictos biomédicos, caracterizados por una actitud de alto valor normal encaminada a lograr el beneficio total de quienes están bajo su cuidado. El papel de la enfermera es mantener, promover, restaurar y rehabilitar la salud de los pacientes y ayudarlos a integrarse en una vida productiva. Esta asistencia se manifiesta en un efecto psicodinámico que se desarrolla a lo largo de las etapas de la adicción y finaliza cuando el usuario alcanza la completa y total independencia.²⁵

Los enfermeros tecnólogos están capacitados para trabajar con equipos quirúrgicos y son expertos en realizar actividades relacionadas con su capacitación, según las indicaciones y bajo la supervisión de enfermeras, para apoyar el tratamiento y la rehabilitación de pacientes agudos y crónicos en diversas etapas de sus vidas. Realizar diversos procedimientos y tener habilidad para realizarlos, así como para ayudar a los pacientes durante la cirugía.²⁶

Funciones específicas del técnico en enfermería

- a. Participar en actividades de apoyo de enfermería al usuario.
- b. Mantener su área de trabajo ordenada y limpia para crear un ambiente agradable.
- c. Realizar una limpieza y desinfección general del equipo de anestesia biomédica según lo recomendado.
- d. Participar en el traslado y traslado de los usuarios al centro quirúrgico.
- e. Participar en la conservación del patrimonio de la agencia durante la

jornada laboral.

- f. Acompañar al personal profesional de enfermería durante la prestación y/o recepción de servicios.
- g. Ayudar al personal médico y de enfermería a realizar procedimientos médico quirúrgicos.
- h. Conocer y aplicar normas de bioseguridad en su trabajo para ayudar a reducir la tasa de infecciones hospitalarias.
- i. Cumple con solicitudes de pruebas, prescripciones, pedidos y otras tareas para optimizar la atención del usuario quirúrgico durante y después de la cirugía.
- j. Responsable de la recogida de documentación postoperatoria.
- k. Seguir los procedimientos de preparación de instrumentos (desinfección, enjuague y preparación, etc.).
- l. Los kits preparados deben enviarse a un centro de esterilización debidamente marcado.
- m. Verificar el funcionamiento del equipo diariamente e informe cualquier problema descubierto a su supervisor.
- n. Proporcionar al anestesiólogo los elementos necesarios para atender al usuario.
- o. Informar a su jefe sobre sus deberes y situaciones preocupantes.
- p. Participar en actividades de formación e investigación realizadas por personal de servicios profesionales. Otras funciones que le asignen los superiores directos.

2.2.2. Satisfacción del Paciente

Se cree que la satisfacción del paciente es la suma de factores de satisfacción sobre la competencia profesional del personal médico relacionados con sus características de interacción personal.²⁷

Se identificaron los diez factores principales que contribuyen a la satisfacción del paciente. Estos son: disponibilidad de servicios, recursos disponibles, continuidad de la atención, eficiencia de la atención, costo de los servicios, humanización de los servicios, información del paciente, acceso a la información, competencia profesional del personal médico y entorno terapéutico.²⁸

A la hora de evaluar la satisfacción del paciente se tienen en cuenta tres aspectos: Percepción: la cantidad y calidad de la información proporcionada por médicos y enfermeras.

Afecto: El cuidado y la comprensión demostrados por los profesionales de la salud y la competencia profesional: Las habilidades clínicas y la competencia profesional de los médicos y enfermeras.²⁹ Por otro lado, a la hora de diseñar una encuesta de satisfacción del paciente es necesario considerar cuidadosamente los siguientes aspectos: los objetivos de la encuesta; mediciones y/o áreas a investigar; herramientas de autenticación contextual; el número máximo de preguntas que se consideran apropiadas para formular al paciente; cómo hacerlo (carta, llamada telefónica, entrevistador, etc.); tiempo de finalización; tamaño de la muestra seleccionada. Además, cabe destacar que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y completo de la calidad de los servicios sanitarios, lo que proporcionará información valiosa sobre la experiencia del paciente al interactuar con diversos servicios en hospitales, centros médicos, clínicas, etc. Pues bien, debe considerarse un indicador necesario y deseable en el sector sanitario, y su contribución es importante para retroalimentar la industria sanitaria de nuestro país al proporcionar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que presta.³⁰

La satisfacción está determinada por las costumbres culturales de los diferentes grupos sociales, por lo que la definición también varía dependiendo del contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las

expectativas de los pacientes y sus percepciones sobre los servicios recibidos. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado de una atención que cumpla con sus expectativas, del trato individualizado que reciba y del nivel de oportunidad y amabilidad con el que se brinde el servicio.³¹

2.2.3. Evaluación de la Satisfacción

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad del servicio, pero es difícil de medir; los métodos y medios de recopilación de datos a menudo influyen en los comentarios de los usuarios. Los usuarios de los centros de salud a menudo aceptan la atención médica sin quejarse e incluso expresan su satisfacción participando en encuestas. La satisfacción de los usuarios mostrada en entrevistas y encuestas no significa necesariamente buena calidad; Esto puede significar bajas expectativas. Las encuestas son la forma más utilizada para determinar la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, midiendo las opiniones de quienes reciben la atención; sin embargo, no refleja la visión del público sobre el sistema de atención de salud; las encuestas más utilizadas en el sector de atención de salud son encuestas de satisfacción realizadas al final de la atención.³²

El Ministerio de Salud, a través de la Dirección de Salud Pública, aprobó la Guía Técnica para evaluar la satisfacción del usuario externo en establecimientos y servicios de salud, con el objetivo de ayudar a identificar las causas fundamentales de los niveles de insatisfacción de los usuarios externos con el fin de tomar acciones para mejorar continuamente los establecimientos y servicios de salud con base en la satisfacción del usuario externo. Aspectos físicos: Aspecto de las salas, equipamiento, aspecto del personal y materiales de comunicación.³³

2.3. Definición de términos conceptuales

2.3.1. Calidad de atención de los profesionales de salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que la calidad incluye promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos y debe

medirse y mejorarse mediante una atención basada en evidencia que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los pacientes, las familias y las comunidades. Los servicios de alta calidad son eficaces (basados en evidencia), seguros (evitan daños), centrados en la persona, oportunos (reducen los tiempos de espera), equitativos (no discriminatorios), integrados (coordinados) y eficientes (optimizan los recursos).³⁴

2.3.2. Satisfacción de los pacientes

El nivel de atención médica que recibe y el estado de salud alcanzado cumplen o superan sus expectativas. Este concepto multidimensional incluye aspectos como el acceso a los servicios, la comunicación con los profesionales, la calidad técnica de la atención, el entorno físico y los resultados percibidos que reflejan una evaluación subjetiva de la experiencia general.³⁵

2.3.3. Centro de salud de Palcamayo

Establecimiento de Salud que pertenece al Ministerio de Salud, en donde se brinda atención a los usuarios que acuden para su atención. Se encuentra en el distrito de Palcamayo- provincia de Tarma.

2.4. Enfoque filosófico - epistémico

Analizar la satisfacción del paciente en el Centro Médico Palcamayo como un constructo subjetivo resultante de la interacción entre el conocimiento práctico de los profesionales médicos y las expectativas de los usuarios, integrando aspectos éticos, existenciales y racionales del cuidado. En este centro rural de Junín, Perú, clasificado I-3 sin hospitalización, se evaluó la calidad de la atención utilizando heurísticas contextuales para evaluar la empatía, la confiabilidad y la accesibilidad, donde las diferencias resaltaron la brecha percibida entre la capacitación técnica y las experiencias vividas por los pacientes. La epistemología de enfermería divide el conocimiento en teórico (modelos humanizadores) y práctico (experiencia reflexiva), donde la satisfacción del paciente mide la efectividad de la atención al comparar la percepción sensorial con estándares éticos como la compasión y la integridad. En

Palcamayo, estas tensiones se ven exacerbadas por las limitaciones rurales y de infraestructura, como es el caso de redes como Chanchamayo, donde el 46% de los usuarios reportaron desaprobación de la calidad percibida. Desde una ontología humanista, el paciente es un sujeto activo cuya dignidad genera conocimiento intersubjetivo, transformando el cuidado en un proceso dialógico, minimizando la insatisfacción por falta de empatía (hasta un 22% en contextos similares). La ética y la fenomenología kantianas enfatizan la autonomía y la contextualización, posicionando la satisfacción como un indicador de justicia distributiva en los servicios básicos peruanos.

CAPITULO III

METODOLOGIA Y TECNICAS DE INVESTIGACION

3.1. Tipo de investigación

El presente estudio es una investigación de tipo básica, cualitativa.

3.2. Nivel de investigación

El propósito de esta investigación fue describir el nivel de satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud en el Centro de salud de Palcamayo, así mismo, se pudo medir la relación entre las dos variables de estudio.

3.3. Características de la investigación

Esto permitió realizar investigaciones de forma fiable, creativa, objetiva y sobre una muestra representativa, permitiendo obtener resultados comprensibles y verificables.

3.4. Métodos de investigación

La presente investigación corresponderá al método descriptivo, en razón que vamos a el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo, durante los meses de marzo a mayo del 2025.

3.5. Diseño de investigación

DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL

	VARIABLES			
GRUPO	T1	T2	T3	Tn
G1	E1	E2	E3	En

Abreviaturas

G1 : GRUPO1

Gn : GRUPO número siguiente

T1 : TIEMPO 1

Tn : TIEMPO número siguiente

E1 : EVALUACIÓN 1

En : EVALUACIÓN número siguiente

3.6. Procedimiento del muestreo

3.6.1. Universo Objetivo

Todos los pacientes que acuden al Centro de Salud de Palcamayo.

3.6.2. Universo Muestral

Todos los pacientes que acuden al Centro de Salud de Palcamayo durante los meses de marzo a mayo del 2025.

3.6.3. Muestra

A través del muestreo no probabilísticos intencionado se va seleccionar a 20 trabajadores de salud y 20 pacientes que acuden al Centro de Salud de Palcamayo durante los meses de marzo a mayo del 2025.

- Criterios de inclusión: Se incluirá a los pacientes de sexo masculino y femenino que oscilan entre las edades de 20 a 50 años que serán atendidos durante los meses de marzo a mayo del 2025.
- Criterios de exclusión: No se incluirá a los pacientes menores de 20 años y

mayores de 50 años que serán atendidos durante los meses de marzo a mayo del 2025.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A través de la entrevista se aplicó dos cuestionarios:

- a. A los trabajadores de Salud para evaluar la calidad de atención brindada.
- b. A los pacientes, para evaluar el nivel de satisfacción de la atención recibida.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de los datos se realizó mediante la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado ya que las variables eran de naturaleza cualitativa. Los datos encontrados se presentan en forma de tablas de doble entrada y cuadros estadísticos según los datos encontrados.

3.9. Orientación ética

Los principios éticos incluyen la autonomía, exigir el consentimiento libre e informado en las encuestas de satisfacción y respetar la capacidad del paciente para tomar decisiones sin coerción. El beneficio medido y la ausencia de daño ayudan a mejorar la atención centrada en el paciente al evitar daños como brechas de privacidad o estigmas. La equidad garantiza la equidad en el acceso a servicios de calidad y en la selección de participantes, dando prioridad a las poblaciones vulnerables en centros rurales como Palcamayo. En un entorno como el Centro Médico Palcamayo (Tipo I-3, Junín), la ética de la satisfacción como indicador de calidad humana es consistente con la política del MINSA de promover la transparencia y la mejora continua. Los estudios locales vinculan la empatía y la comunicación con altos niveles de satisfacción (hasta un 98% positiva), pero piden la introducción de mecanismos éticos para afrontar las quejas y los tiempos de espera. La recopilación de datos debe garantizar la confidencialidad y la exclusividad para optimizar la atención, evitando sesgos utilitarios que favorezcan la eficiencia sobre la dignidad. Realizar investigaciones

éticas promueve el cumplimiento y la confianza midiendo aspectos como la accesibilidad y la compasión sin violar derechos. En el caso de Palcamayo, las herramientas deben validarse con un enfoque ético y la retroalimentación debe integrarse a la política de calidad local.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1. *Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025*

Sexo	Edad (años)						TOTAL	
	25-34		35-44		45-56			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	4	20	2	10	3	15	9	45
Femenino	4	20	3	15	4	20	11	55
TOTAL	8	40	5	25	7	35	20	100

Fuente: Elaboración propia.

$$\chi^2 C = 0.144 < \chi^2 t = (0.05 \% \square 2 \text{ gl}) = 5.991$$

Por lo tanto: H_a = Se rechaza H_o = Se acepta

Análisis e interpretación

La tabla 01, nos muestra a los profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de salud de Palcamayo, en donde el 55 % (11) son de sexo femenino, el 45% (9) de sexo masculino.

El 40% (8) de los trabajadores de salud tienen entre 25 a 34 años, el 35% (7)

de 45 a 56 años, el 25% (5) de 35 a 44 años.

Gráfico 1. *Profesionales de salud, por edad, según sexo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025*

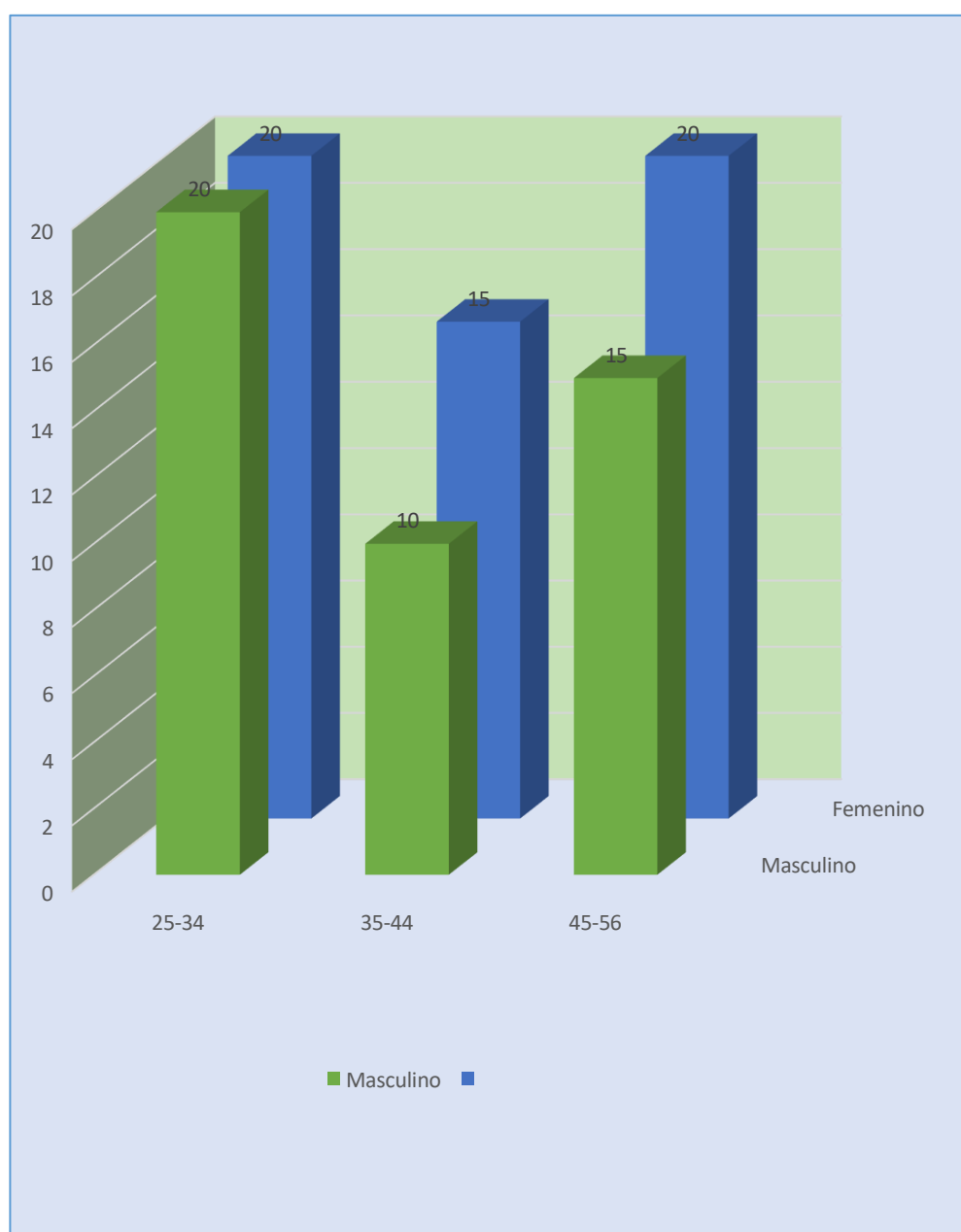


Tabla 2. Profesionales de salud, por estado civil, según ocupación - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025

Ocupación	Estado civil						TOTAL	
	Soltero		Casado		Otra condición			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Enfermeros	4	20	1	5	0	0	5	25
Técnicos	3	15	1	5	0	0	4	20
Otros	5	25	4	20	2	10	11	55
TOTAL	12	60	6	30	2	10	20	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2 C = 4.531 < X^2 t = (0.05 \% \square 4 \text{ gl}) = 9.488$$

Por lo tanto: H_a = Se rechaza H_o = Se acepta

Análisis e interpretación

La tabla 02, nos muestra a los profesionales de salud, por estado civil, según ocupación - Centro de salud de Palcamayo, en donde el 55 % (11) de encuentran entre otras ocupaciones, el 25% (5) son Enfermeros y el 20% (4) son personal técnico. El 60% (12) de los trabajadores de salud son solteros, el 30% (6) son casados y el 10% (2) tienen otra condición civil.

Gráfico 2. Profesionales de salud, por estado civil, según ocupación - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025

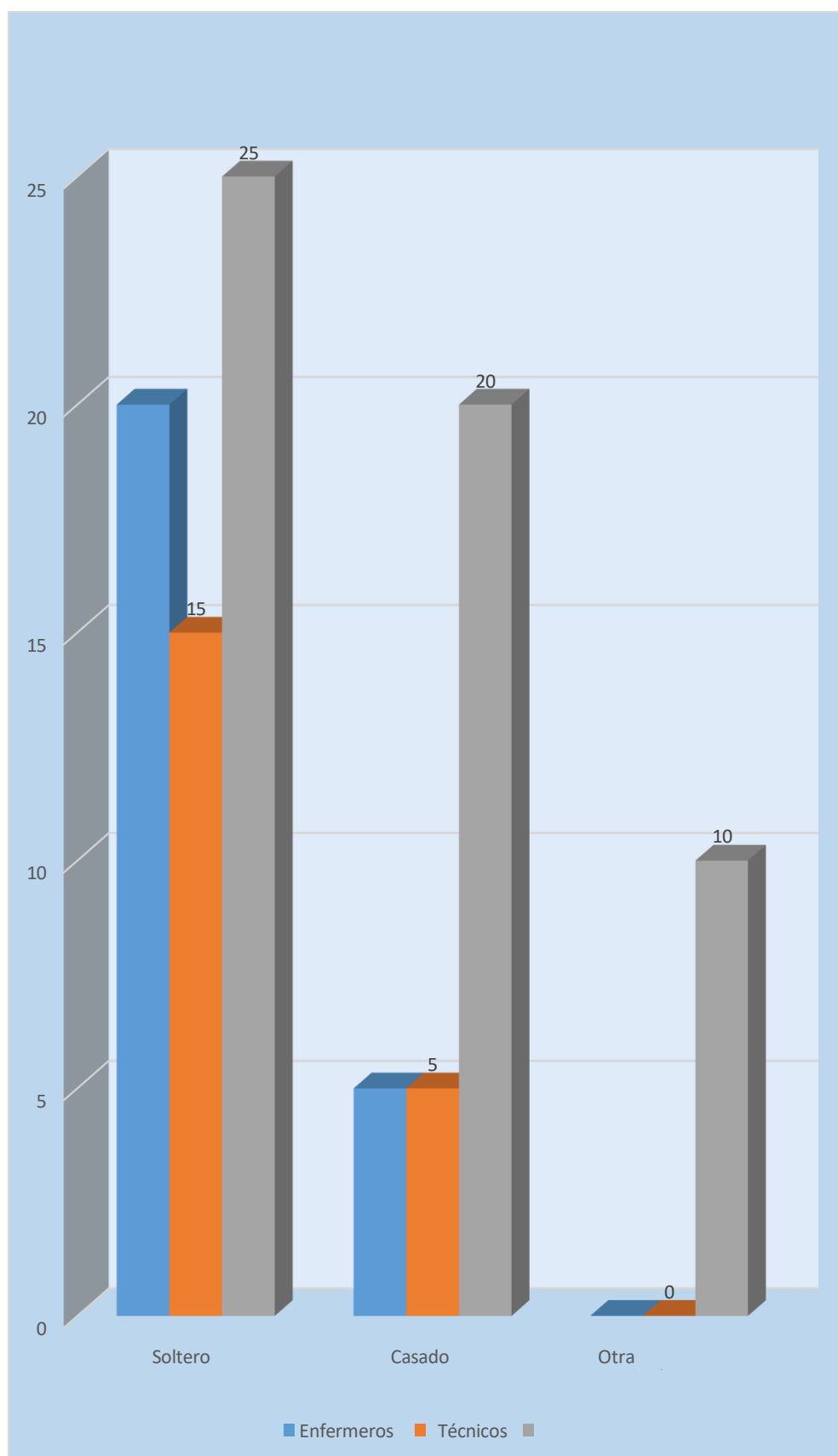


Tabla 3. *Pacientes atendidos, por edad, según grado de instrucción - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025*

Grado de instrucción	Edad (años)						TOTAL	
	22 - 42		42 - 62		62 - 86			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Primaria	1	5	3	15	4	20	8	40
Secundaria	2	10	3	15	5	25	10	50
Superior	0	0	1	5	1	5	2	10
TOTAL	3	15	7	35	10	50	20	100

Fuente: Elaboración propia.

$$\chi^2 C = 0.714 < \chi^2 t = (0.05 \% \square 4 \text{ gl}) = 9.488$$

Por lo tanto: H_a = Se rechaza H_o = Se acepta

Análisis e interpretación

La tabla 03, nos muestra a los pacientes atendidos, por edad, según grado de instrucción - Centro de salud de Palcamayo, en donde el 50 % (10) de tienen grado de instrucción secundaria, el 40% (8) primaria y el 10% (2) superior.

El 50% (10) de los pacientes tienen entre 62 a 86 años, el 35% (7) tienen entre 42 a 62 años y el 15% (3) tienen entre 22 a 42 años.

Gráfico 3. *Pacientes atendidos, por edad, según grado de instrucción - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025*

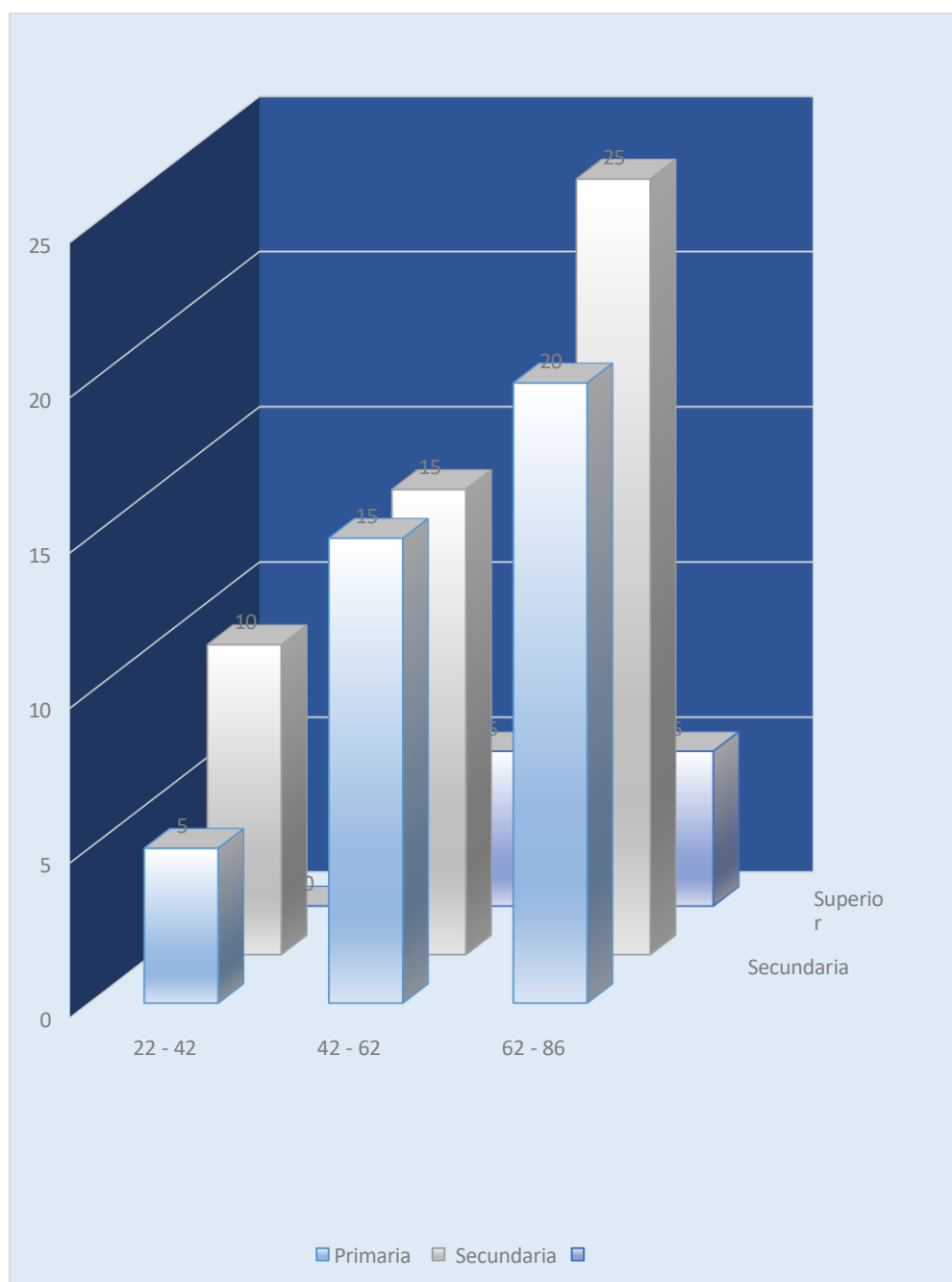


Tabla 4. Profesionales de salud, por tiempo de permanencia, según puntualidad en el trabajo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025

Puntualidad en el trabajo	Tiempo de permanencia (años)						TOTAL	
	1 -- 10		11 - 20		21 - 30			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
A veces	3	15	0	0	0	0	3	15
Casi siempre	5	25	1	5	0	0	6	30
Siempre	0	0	4	20	7	35	11	55
TOTAL	8	40	5	25	7	35	20	100

Fuente: Elaboración propia.

$$X^2 C = 17.129 > X^2 t = (0.05 \% \square 4 \text{ gl}) = 9.488$$

Por lo tanto: Ha = Se acepta Ho = Se rechaza

Análisis e interpretación

La tabla 04, nos muestra a los profesionales de salud, por tiempo de permanencia, según puntualidad en el trabajo - Centro de salud de Palcamayo, en donde el 55 % (11) siempre son puntuales, el 30% (6) casi siempre, y el 15% (3) a veces.

El 40% (8) de los trabajadores de salud tienen entre 1 a 10 años de permanencia en el trabajo, el 35% (7) de 21 a 30 años y el 25% (5) de 11 a 20 años.

Gráfico 4. *Profesionales de salud, por tiempo de permanencia, según puntualidad en el trabajo - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025*

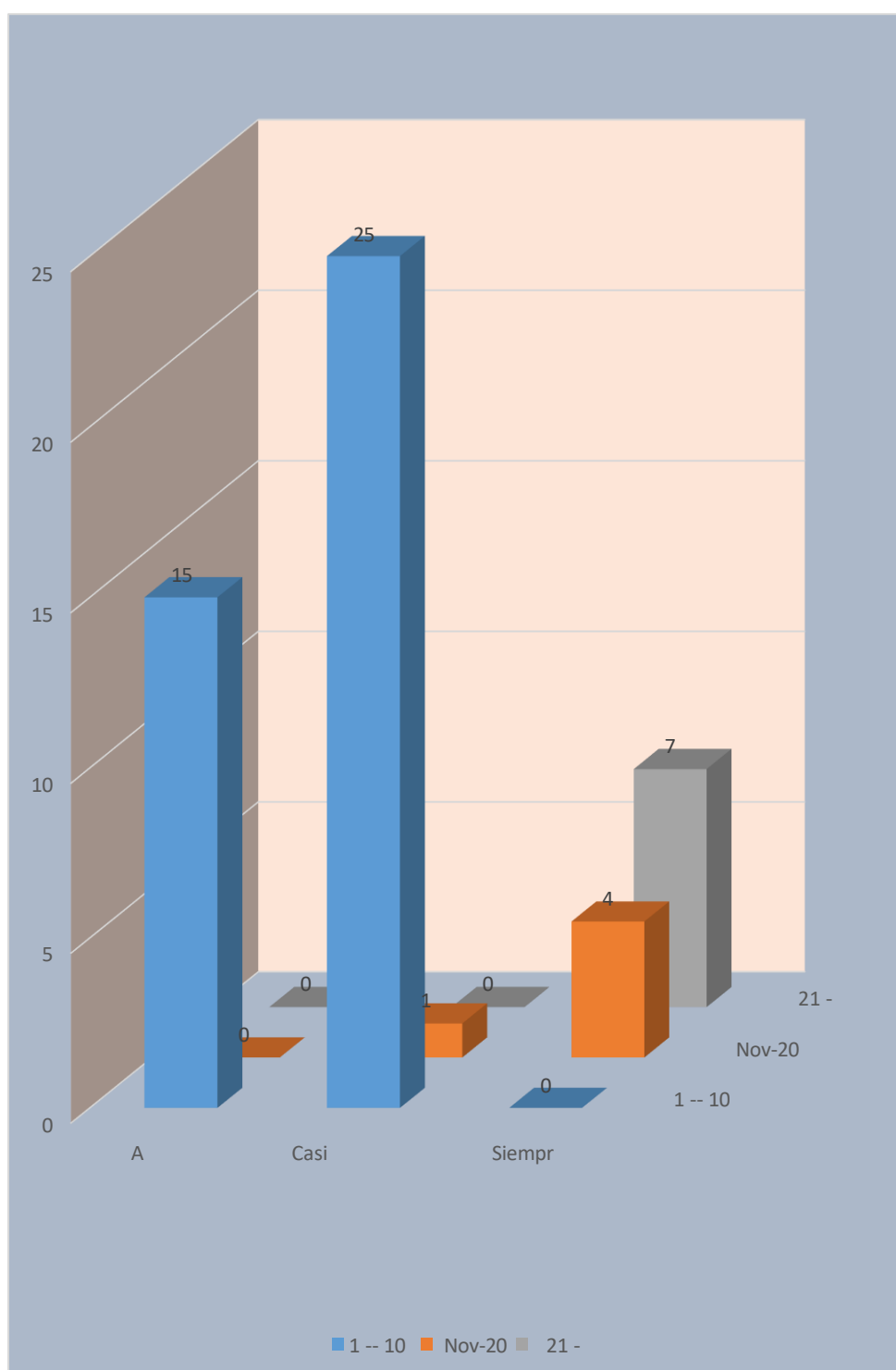


Tabla 5. Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025

Calidad de atención de profesionales de salud	Nivel satisfacción de los pacientes						TOTAL	
	Favorable		Medianamente favorable		Desfavorable			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Adecuado	9	45	2	10	0	0	11	55
Medianamente adecuado	5	25	2	10	0	0	7	35
Inadecuado	0	0	1	5	1	5	2	10
TOTAL	14	70	5	25	1	5	20	100

Fuente: Elaboración propia.

$$\chi^2 C = 11.362 > \chi^2 t = (0.05 \% \square 4 \text{ gl}) = 9.488$$

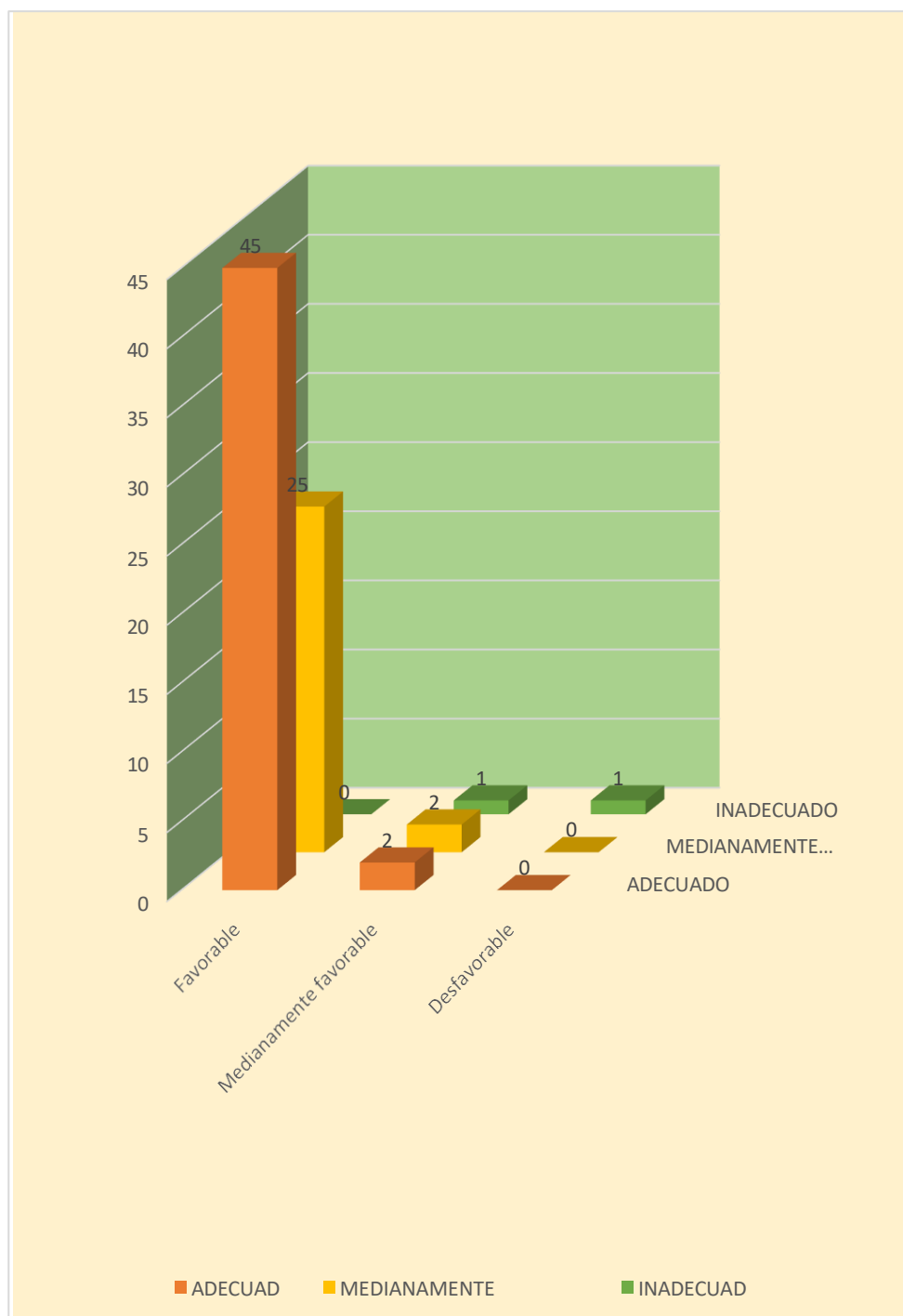
Por lo tanto: H_a = Se acepta H_0 = Se rechaza

Análisis e interpretación

La tabla 05, nos muestra el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo, en donde el 55 % (11) atendieron a los pacientes adecuadamente, el 35% (7) medianamente adecuada y el 10% de manera inadecuada.

El 70% (14) de los pacientes presentan un nivel de satisfacción favorable, el 25% (5) medianamente favorable y el 5% (1) desfavorable.

Gráfico 5. Nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025



4.2. Discusión de resultados

El objetivo: Identificar el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo. Las conclusiones que se encontraron en la investigación es: El 25% (5) de los trabajadores de salud, son Enfermeros y el 20% (4) son personal técnico. El 60% (12) de los trabajadores de salud son solteros, el 30% (6) son casados y el 10% (2) tienen otra condición civil.

Según, Ahumada Barrios, M. E. (2023). Señala que el método será observacional, correlativo y transversal, y con enfoque cuantitativo. Población: Habrá 80 pacientes con cáncer. Técnica: Se utilizará una técnica de encuesta para medir la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente después de la cirugía, y se utilizarán encuestas de calidad de la atención (Spielberg Rating) y la satisfacción del paciente como instrumentos para medir la correlación entre las variables de Rho Spearman.¹

El 50 % (10) de los pacientes, tienen grado de instrucción secundaria, el 40% (8) primaria y el 10% (2) superior. El 50% (10) de los pacientes tienen entre 62 a 86 años, el 35% (7) tienen entre 42 a 62 años y el 15% (3) tienen entre 22 a 42 años.

Según, Ramos Moscoso, S. M. (2022). Indica que utilizó una prueba de independencia de criterio para analizar si existía relación entre el grado de satisfacción y la calidad de la atención, encontrando que existía relación entre ambas variables al nivel de significancia del 5%. La tabla 3 y el gráfico 3 muestran que el 82,2% de los usuarios califica como buena la calidad de la atención recibida y al mismo tiempo califica como bueno el nivel de satisfacción.²

El 55 % (11) de los trabajadores de salud, siempre son puntuales, el 30% (6) casi siempre, y el 15% (3) a veces. El 40% (8) de los trabajadores de salud tienen entre 1 a 10 años de permanencia en el trabajo, el 35% (7) de 21 a 30 años y el 25% (5) de 11 a 20 años.

Según, López, R. M. R., & Marcos, P. S. R. A. A. (2023), manifiesta que, en cuanto a la calidad de la atención de enfermería, el 53,3% mostró un nivel de calidad de atención alto y el 46,7% alcanzó un nivel de calidad de atención medio. Sobre el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de urgencias; El 86,7% mostró satisfacción y el 13,3% - insatisfacción. Por otro lado, se encontró correlación entre las dimensiones técnico/científica, humana y ambiental en relación con las dimensiones de la variable calidad de la atención de enfermería. Se concluye que existe correlación entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente; con un resultado de valor p igual a 0,001.³

De acuerdo al nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud el 55 % (11) de los trabajadores de salud, atendieron adecuadamente a los pacientes, el 35% (7) medianamente adecuada y el 10% de manera inadecuada. El 70% (14) de los pacientes presentan un nivel de satisfacción favorable, el 25% (5) medianamente favorable y el 5% (1) desfavorable.

Según Sánchez, T., & Jakelyne, M. (2021). En el trabajo que realizó indica que: “existe una correlación directa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente que asiste a la hospitalización en la Clínica San José, Cusco - 2021; expresado por una puntuación Rho de Spearman alta con una puntuación de 0,700. Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del paciente.”⁷

CONCLUSIONES

1. El 55 % (11) de los trabajadores de salud, son de sexo femenino, el 45% (9) de sexo masculino.
2. El 40% (8) de los trabajadores de salud, tienen entre 25 a 34 años, el 35% (7) de 45 a 56 años, el 25% (5) de 35 a 44 años.
3. El 25% (5) de los trabajadores de salud, son Enfermeros y el 20% (4) son personal técnico.
4. El 60% (12) de los trabajadores de salud son solteros, el 30% (6) son casados y el 10% (2) tienen otra condición civil.
5. El 50 % (10) de los pacientes, tienen grado de instrucción secundaria, el 40% (8) primaria y el 10% (2) superior.
6. El 50% (10) de los pacientes tienen entre 62 a 86 años, el 35% (7) tienen entre 42 a 62 años y el 15% (3) tienen entre 22 a 42 años.
7. El 55 % (11) de los trabajadores de salud, siempre son puntuales, el 30% (6) casi siempre, y el 15% (3) a veces.
8. El 40% (8) de los trabajadores de salud tienen entre 1 a 10 años de permanencia en el trabajo, el 35% (7) de 21 a 30 años y el 25% (5) de 11 a 20 años.
9. De acuerdo al nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud el 55 % (11) de los trabajadores de salud, atendieron adecuadamente a los pacientes, el 35% (7) medianamente adecuada y el 10% de manera inadecuada.
10. El 70% (14) de los pacientes presentan un nivel de satisfacción favorable, el 25% (5) medianamente favorable y el 5% (1) desfavorable.

RECOMENDACIONES

Enfoque centrado en el paciente:

1. Aplicar un plan de atención individualizado, fomentar la participación activa de los pacientes en las decisiones sobre su salud y proporcionar información clara sobre el tratamiento. Esto aumenta la confianza y el cumplimiento del tratamiento, especialmente en centros como Palcamayo, donde la compasión tiene mayor impacto en la satisfacción.

Optimización de procesos:

2. Implementar un sistema de gestión de visitas para acortar el tiempo de espera de los usuarios al acudir al Centro Médico.
3. Simplificar los trámites administrativos y utilizar documentos electrónicos, mejorar la eficiencia operativa de los distritos.

Evaluación continua:

4. Realizar periódicamente encuestas de satisfacción basadas en SERVQUAL, midiendo parámetros como tangibles, confiabilidad y empatía, y realizar un seguimiento de los resultados para realizar ajustes rápidos. En Perú, esto aumentó la satisfacción global con esquemas como Colas Cero en más de un 70%.
5. Establecimiento de comités locales en Palcamayo para analizar opiniones y proponer mejoras teniendo en cuenta visiones filosóficas sobre la distribución justa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1) Ahumada Barrios, M. E. (2023). Calidad de atención de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes sometidos a quimioterapia de un hospital del MINSA, Lima 2022.
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/ebe41d8c-40a7-42b3-a643-05d323359533>
- 2) Ramos Moscoso, S. M. (2022). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que brinda el personal de salud del centro quirúrgico. Hospital Eleazar Guzmán Barrón_Chimbote, 2021. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20500.13032/25553>
- 3) López, R. M. R., & Marcos, P. S. R. A. A. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(1), 5045-5059. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815>
- 4) Lema, G. C. A., Cano, I. C. M., Coronel, A. A. R., & González, C. G. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. AVFT– Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 40(3). http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960
- 5) Rodríguez López, R. M. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/entities/publication/54fa1c85-5061-417a-a6ee-f4e945b55c7f>
- 6) Jaramillo Jimbo, C. D. P. (2021). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de Consulta Externa del Hospital General Docente Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/items/22843034-67d2-429b-a6d2-c9de3c36d8cb>
- 7) Sánchez, T., & Jakelyne, M. (2021). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco–

2021. <https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/20500.14441/1168>

- 8) Bonoso, D. G. B., Bermeo, N. P. B., Loor, L. Y. Z., & Bravo, E. I. Á. (2024). Percepción del usuario sobre la Calidad de Atención del profesional de enfermería en la sala de emergencia de un Hospital Manabita. Revista Científica Higía de la Salud, 11(2). <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/1093>
- 9) Mera Macías, N. S. (2024). Evaluación de la calidad del cuidado de enfermería en el segundo nivel de atención (Doctoral dissertation). <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/5840>
- 10) Delgado Choez, G. S. (2024). Percepción de la atención humanizada y nivel de satisfacción de los usuarios en consulta externa del centro de salud Jipijapa (Master's thesis, Jipijapa-Unesum). <https://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/6647>
- 11) Ruiz, A, Mely, M. Y otros Satisfacción del Paciente Post Operado frente a los Cuidados del Profesional de Enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Tingo María. 2011. <https://www.scribd.com/doc/87580207/Satisfaccion-Del-Px-Post-Operado-y-Cuidados-de-Enf>
- 12) Estrategia de Cooperación OPS/OMS. Cuba, 2018-2022. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/275329>
- 13) Da Silva, Karina. Definición de estándares de calidad internacionales 2018. <https://www.cuidatudinero.com/13098695/definicion-de-estandares-de-calidad-internacionales>
- 14) La Biografía, Avedis Donabedian. Colombia, 2014. file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/Memoria_2014_ESP.pdf
- 15) La calidad en salud y la satisfacción del paciente. UNIR. 2021 <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- 16) Brasil Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atención Básica. Programa Nacional de Mejora del Acceso y Calidad de la Atención Básica (PMAQ): manual instructivo [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; [citado el

- 17) 24 de septiembre de 2016]. 62 págs. Disponible en:
http://189.28.128.100/dab/docs/publicacoes/geral/manual_instrutivo_pma_q_site.pdf
- 18) Honório RPP, Caetano JA. Elaboração de um protocolo de assistência de enfermagem ao paciente hematológico: relato de experiência. Rev Eletr Enf [Internet]. 2009 [citado el 21 de febrero de 2017];11(1):188-93. Disponible en:
<http://www.fen.ufg.br/revista/v11/n1/v11n1a24.htm>
- 19) Almeida ML, Seguí MLH, Maftum MA, Labronici LM, Peres AM. Los instrumentos gerenciales utilizados na tomado de decisão do enfermeiro no contexto hospitalar. Texto Contexto Enfermo [Internet]. 2011 [citado el 24 de septiembre de 2016];20(spe):131-7. Disponible en:
<http://www.scielo.br/pdf/tce/v20nspe/v20nspea17.pdf>
- 20) Viana DG, Cabanas A, Antón LMTB. Propuesta de protocolo para uso de EPI en UBS. Rev Eletrônica Enferm do Val do Paraíba [Internet]. [citado el 21 de febrero 2017];1(2):37-59. Disponible en:
<http://publicacoes.fatea.br/index.php/reenvap/article/view/557/390>
- 21) Oliveira ARS, Carvalho CE, Rossi LA. De los Principios de la Práctica a la Clasificación de los Resultados de Enfermería: perspectivas sobre las estrategias de cuidado. Ciênc Cuid Saúde [Internet]. 2015 [citado el 24 de septiembre de 2016];14(1):986-92. Disponible en:
<http://www.periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/22034/14208>
- 22) Donabedian A. La calidad de la atención médica. Ciencia [Internet]. [citado el 24 de septiembre de 2016];200(4344):856-64. Disponible en:
<http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/417400>
- 23) Ayanian JZ, marco duradero para la calidad de la atención médica de Markel H. Donabedian. N Engl J Med [Internet]. 2016 [citado el 10 de octubre de 2016];375(3):205-7. Disponible en: <http://www.nejm.org/doi/10.1056/NEJMp1605101>
- 24) Informe de gestión del sector sanitarios. Chile, 2019.

file:///C:/Users/Usuario/AppData/Local/Temp/articles-17955_recurso_1.pdf

- 25) CDD. Funciones y responsabilidades del personal de enfermería en área quirúrgica 2018.
- 26) Kotcher J. Instrumentación quirúrgica/ Surgical Technology: Principios y prácticas. 5ta ed.2020.https://www.medicapanamericana.com/mx/libro/instrumentacion-quirurgica-fuller_SW
- 27) Hueso A, Cascant J, Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Editorial Universitat Politècnica de Valencia 2012.
- 28) Hulka BS, Zyzanski SJ, Cassel JC, Thompson SJ. Scale for the measurement of attitudes toward physicians and primary medical care. Med Care 1970; 8 (4): 429-435.
- 29) Ware J, Hays R. Methods for measuring patient satisfaction with specific medical encounters. Med Care 1988; 26(4): 393-402.
- 30) Wolf MH, Putnam SM, James SA, Stiles WB. The medical interview satisfaction scale. J Behavior Medicine 1978; 1 (3): 391-401.
- 31) Ríos J, Ávila T. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Revista: Investigación y Educación en Enfermería. vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004. Universidad de Antioquia Medellín Colombia. Descargado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=105216892010>.
- 32) Del Salto Mariño E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 Tesis para el Grado Académico de Magister en Gestión en Salud Universidad Central del Ecuador. 2014
- 33) Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Salud. Documento elaborado a partir de los Talleres Regionales de Formulación del Programa de Gestión de la Calidad y el Taller de Formulación de Estándares de Calidad para el Primer Nivel de Atención. 2002.

- 34) Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL. Oficina de Gestión de la Calidad. Hospital María Auxiliadora. MINSA.2014
- 35) Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2020. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- 36) Zuloaga Mendiolea R, de la Fuente Rodríguez A, Hoyos Valencia Y, León Rodríguez C. La satisfacción del usuario: instrumento para valorar el resultado del proceso asistencial en un servicio de urgencias de atención primaria. Aten Primaria. 2010;42(4):242-3.

ANEXOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO N° 01

CALIDAD DE ATENCION

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido al desempeño laboral, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar los procesos inherentes a la institución.

I. Datos Generales del Encuestado

1. Edad: _____ años

2. Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro

3. Nivel educativo: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior Técnica

☐ Universitaria

4. Estado civil:

Soltero: ☐ Casado: ☐ Viudo (a) ☐ Otra condición: ☐

5. Ocupación:

Médico: ☐ Enfermero (a) ☐ Obstetra: ☐ Odontólogo: ☐ Laboratorio ☐

Técnico en Enfermería ☐ Otro :

5.- Tiempo de permanencia en el trabajo:

Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN						
Items		1	2	3	4	5
1	Ud. conoce y se siente identificado con la misión, visión de su institución y del servicio donde labora.					
2	Ud. tiene conocimiento amplio sobre su puesto de trabajo bajo su responsabilidad.					
3	Ud. tiene conocimiento sobre el análisis situacional y entorno en el que se desenvuelve la institución.					
4	Ud. se presenta de manera puntual en cuanto a horarios de trabajo. 5 Ud. es cuidadoso(a) en su manera de vestir y de presentarse usando correctamente el uniforme.					
5	Ud. posee la habilidad de saber administrar su tiempo dedicado a sus funciones laborales.					
6	Ud. en su servicio, presenta buen criterio para la toma de decisiones.					
7	Ud. en su servicio, presenta habilidad para resolver problemas o situaciones, crear e innovar.					
8	Ud. es sumamente responsable, utiliza y cuida los materiales y equipos de trabajo.					
9	Ud. muestra suficiente energía en el desempeño de su trabajo.					
10	Ud. posee gran capacidad para relacionarse interpersonalmente y trabajar en equipo con sus compañeros.					
11	Ud. tiene capacidad para crear nuevas ideas. Es creativo y tiene buenas ideas en su servicio.					
12	Ud. esta dispuesto a colaborar y ayudar a sus compañeros de trabajo.					
13	Ud. es flexible y permeable al cambio.					
14	Ud. orienta su esfuerzo al logro de óptimos resultados.					
15	Ud. posee actitud emprendedora para llegar a la					

	excelencia y enfocarse en los resultados.					
16	Ud. utiliza de manera óptima los recursos para la obtención de sus tareas.					
17	Ud. es muy rápido en el logro de las tareas encomendadas					
18	Ud. es cuidadoso en la planificación y ejecución de sus tareas					
19	Ud. es ordenado en la ejecución de sus tareas.					
20	Ud. considera que la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño					

CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL PACIENTE

Yo,,
identificado(a) con DNI Nro., acepto participar voluntariamente en la investigación titulada: **Nivel de satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención brindada por los profesionales de la salud del Centro de Salud de Palcamayo 2025**. Conducidas por las estudiantes de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Admito haber recibido toda la información necesaria de lo que incluirá el estudio y que tuve la oportunidad de formular todas las preguntas necesarias para mi entendimiento, las cuales fueron respondidas con claridad y profundidad.

Reconozco que los datos que yo provea en el curso de esta investigación son estrictamente confidenciales y anónimas y que no serán usados para ningún otro propósito sin mi consentimiento. He sido informado(a) que puedo retirarme del estudio cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno a mi persona.

Firma del participante

DNI

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE FORMACION PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO N° 02

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES

Finalidad del instrumento:

Recolectar información sobre el nivel de satisfacción de los pacientes en relación con la atención recibida por los profesionales de salud.

Población objetivo:

Pacientes atendidos en el Centro de Salud de Palcamayo.

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una "X" la opción que mejor refleje su experiencia. La información será confidencial y utilizada solo con fines académicos.

I. Datos Generales del Encuestado

1. Edad: _____ años

2. Sexo: ☐ Masculino ☐ Femenino ☐ Otro

3. Nivel educativo: ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Superior Técnica

☐ Universitaria

4. ¿Con qué frecuencia acude al centro de salud?: ☐ Primera vez ☐

Ocasionalmente

☐ Frecuentemente

II. Nivel de Satisfacción de los Pacientes

Use la siguiente escala para responder:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Ítem	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El personal de salud me atendió con amabilidad y respeto.	☐	☐	☐	☐	☐
2	El tiempo de espera para ser atendido fue razonable.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Me sentí escuchado y comprendido por el profesional de salud.	☐	☐	☐	☐	☐
4	El personal me brindó explicaciones claras sobre mi estado de salud.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Me proporcionaron un tratamiento adecuado según mi necesidad.	☐	☐	☐	☐	☐
6	El centro de salud cuenta con un ambiente limpio y ordenado.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Los horarios de atención son accesibles y se cumplen adecuadamente.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Se respetó mi privacidad durante la consulta médica.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Recibí orientación adecuada sobre el uso de medicamentos recetados.	☐	☐	☐	☐	☐
10	Pude acceder sin dificultad a los servicios de salud que requería.	☐	☐	☐	☐	☐
11	Me siento satisfecho con la atención recibida en general.	☐	☐	☐	☐	☐
12	Recomendaría este centro de salud a otras personas.	☐	☐	☐	☐	☐

III. Sugerencias o Comentarios (opcional):

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MATERIAL Y METODOS															
PROBLEMA GENERAL: ¿Cómo es el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo – marzo a mayo del 2025? PROBLEMAS ESPECÍFICOS: a. ¿Cuáles son las características principales de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo?	OBJETIVO GENERAL: Identificar el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: a. Identificar las características principales de los pacientes que acuden al Centro	HIPOTESIS GENERAL “Una buena calidad de atención que brindan los profesionales de salud influye favorablemente en la satisfacción de los pacientes en el Centro de salud de Palcamayo” HIPÓTESIS ESPECÍFICOS: “El nivel satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de salud de	VARIABLE INDEPENDIENTE . - CALIDAD DE ATENCIÓN VARIABLE DEPENDIENTE.- NIVEL SATISFACCIÓN DE LOS PACIENT	ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO FAVORABLE MEDIANAMENTE	Tipo de investigación: Básica, cualitativa Nivel de investigación: Descriptivo. Método: Descriptivo DISEÑO DESCRIPTIVO CORRELACIONAL <table><tr><td></td><td colspan="4">VARIABLES</td></tr><tr><td>Grupo G1</td><td>T1</td><td>T2</td><td>T3</td><td>Tn</td></tr><tr><td></td><td>E1</td><td>E2</td><td>E3</td><td>En</td></tr></table>		VARIABLES				Grupo G1	T1	T2	T3	Tn		E1	E2	E3	En
	VARIABLES																			
Grupo G1	T1	T2	T3	Tn																
	E1	E2	E3	En																

b. ¿Cómo es el nivel satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo? c. ¿Cómo es la calidad de atención que brindan los profesionales de salud que laboran en el Centro de salud de Palcamayo? d. ¿Cómo es la relación entre el nivel satisfacción de los pacientes, frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo?	de salud de Palcamayo. b. Identificar el nivel satisfacción de los pacientes que acuden al Centro de salud de Palcamayo. c. Identificar la calidad de atención que brindan los profesionales de salud que laboran en el Centro de salud de Palcamayo. d. Identificar la relación entre el nivel satisfacción de los pacientes,	Palcamayo, en su mayoría es favorable”. “La calidad de atención que brindan los profesionales de salud que laboran en el Centro de salud de Palcamayo, en su mayoría es adecuado. “Existe relación significativa entre el nivel satisfacción con la calidad de atención que brindan los profesionales de salud en el Centro de salud de Palcamayo”	ES	NTE FAVORABLE DESFAVORABLE	Muestra: A través de la entrevista se aplicará los cuestionarios 1 y 2 en donde se incluirán preguntas de los niveles de estrés y desempeño laboral de los trabajadores de salud. a. Criterios de inclusión: Se incluirá a los pacientes de sexo masculino y femenino que oscilan entre las edades de 20 50 años que serán atendidos durante los meses de marzo a mayo del 2025. b. Criterios de exclusión: No se incluirá a los pacientes menores de 20 años y mayores de 50 años que serán
--	--	---	----	--	---

	frente a la calidad de atención que brindan los profesionales de salud - Centro de salud de Palcamayo.				atendidos durante los meses de marzo a mayo del 2025.
--	--	--	--	--	---

Panel Fotográfico











