

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

**Satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en un Centro de Salud
Público. Nuevo Chimbote, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

Autoras:

Bach. Enf. Álvarez Morillo, Dyana Cielo

Bach. Enf. Gutierrez Jaime, Camila Victoria

Asesora:

Dra. Rosas Guzmán, Inés Concepción

Código ORCID 0000-0002-3543-1279

Nuevo Chimbote– Perú

2023-12-04

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

Revisado y V.º B.º de:

A handwritten signature in black ink, which appears to read 'Rosas Guzmán', is written over a horizontal line.

Dra. Rosas Guzmán, Inés Concepción

DNI: 17867221

ORCID 0000-0002-3543-1279

ASESORA

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA



UNS
UNIVERSIDAD
NACIONAL DEL SANTA

JURADO EVALUADOR

Revisado y V.º B.º de:

Dra. Melgarejo Valverde, Esperanza Doraliza

DNI: 32824900

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2710-0293>

PRESIDENTE

Ms. Trujillo Roldán, Liz Margot

DNI: 32949704

ORCID 0000-0001-8624-6850

SECRETARIA

Dra. Rosas Guzmán, Inés Concepción

DNI: 17867221

ORCID: 0000-0002-3543-1279

INTEGRANTE

ACTA DE CALIFICACIÓN DE LA SUTENTACIÓN DE LA TESIS

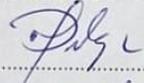
En el Distrito de Nuevo Chimbote, en la Universidad Nacional de Santa, en el
Aula Multimedia Eufemia, siendo las 11:00pm horas del
día 04 de Diciembre del 2023, dando cumplimiento a la Resolución N°
338-2023-UNS-FC se reunió el Jurado Evaluador presidido por Dra. Esperanza
Melgarejo Valverde, teniendo como miembros a M.S. Dr. Gujillo Roldan
(secretario) (a), y Dra. Inés Rosas Guzmán (Integrante),
para la sustentación de tesis a fin de optar el título de Licenciada en Eufemia
realizado por el, (la), (los) tesista (as)

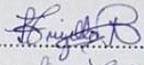
Dyana Livia Alvarez Morillo y Camila Victoria Gutierrez Larrea
quien (es) sustentó (aron) la tesis intitulada:
"Satisfacción en paciente Post Covid 19 atendida en un
Centro de Salud Público, Nuevo Chimbote, 2023"

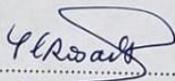
Terminada la sustentación, el (la), (los) tesista (as) respondió (ieron) a las preguntas formuladas
por los miembros del jurado.

El Jurado después de deliberar sobre aspectos relacionados con el trabajo, contenido y
sustentación del mismo y con las sugerencias pertinentes, declara la sustentación como
Excelente asignándole un calificativo de 19 puntos, según
artículo 111° del Reglamento General de Grados y Títulos vigente (Resolución N° 580-2022-CU-
R-UNS)

Siendo las 2:35pm horas del mismo día se dio por terminado el acto de sustentación firmando
los miembros del Jurado en señal de conformidad


Nombre: Dra. Esperanza Melgarejo Valverde
Presidente


Nombre: M.S. Dr. Gujillo Roldan
Secretario


Nombre: Dra. Inés Rosas Guzmán
Integrante

Distribución: Integrantes J.E (), tesistas () y archivo (02).





Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

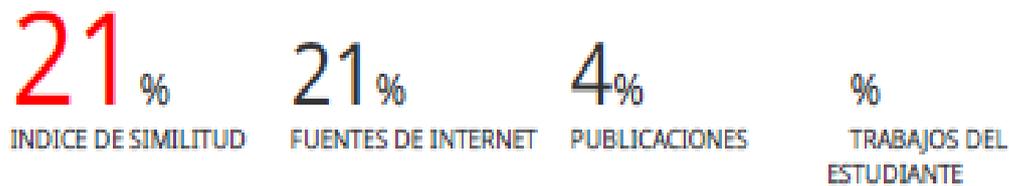
La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega:	Camila Gutierrez Jaime
Título del ejercicio:	Tesis Camila Gutierrez
Título de la entrega:	Satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en un Cen...
Nombre del archivo:	sfacci_n_paciente_pos_covid_3_octubre_Alvarez_Gutierrez_EP...
Tamaño del archivo:	1.48M
Total páginas:	63
Total de palabras:	11,530
Total de caracteres:	64,714
Fecha de entrega:	26-dic.-2023 05:42p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entre...	2264979721



Satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en un Centro de Salud Público. Nuevo Chimbote, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uns.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.revenfermeria.sld.cu Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	

DEDICATORIA

Dedico ese trabajo, a mis padres que siempre me motivan y apoyan incondicionalmente para poder llegar a ser una buena profesional. A mi hermana y a Matthew, por el apoyo y la confianza que me brindan día a día en el transcurso de mi vida.

A Dios, por ser quien nos guía y sustenta, brindándonos la capacidad de adquirir inteligencia, y poder aplicarlo en este trabajo y a lo largo de nuestros estudios universitarios.

A nuestra docente, por su paciencia y dedicación al ser nuestra tutora en este proceso de aprender y por darnos lecciones de vida.

Dyana Cielo Álvarez Morillo

DEDICATORIA

A Dios, quien me ha guiado y ayudado a lograr mis metas y propósitos, reconfortándome día a día con su amor y gracia.

A mis padres Giovanni y José, por su constante apoyo y por inculcarme valores a lo largo de mi vida, y por esforzarse para que yo alcance mis sueños

Asimismo, agradezco mucho a aquellas personas que siempre me dieron su amistad, su cariño y lealtad, desde el inicio de mi proceso educativo y a las que llegaron en el camino, dándome aliento en los momentos más difíciles de mi vida.

Camila Victoria Gutierrez Jaime

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater Universidad Nacional del Santa, especialmente a los profesores de la Escuela Profesional de Enfermería por su compromiso inquebrantable, sus excepcionales habilidades docentes, su orientación continua, su conducta ética y su alto nivel de profesionalismo son verdaderamente admirable.

Nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento y reconocimiento a nuestra estimada asesora y docente, la Dra. Rosas Guzmán Inés Concepción, una profesional excepcional quien jugó un papel vital en este proyecto de investigación y contribuyó a su finalización exitosa. Extendemos nuestro agradecimiento por sus valiosas enseñanzas y el tiempo que dedicó para asegurar su éxito. Estamos verdaderamente agradecidas por los conocimientos y valores que nos inculcó a lo largo de nuestra formación universitaria. Sus ejemplares cualidades humanas y profesionalismo es encomiable. Con todo lo anterior, le transmitimos nuestro más sentido cariño y máximo respeto.

Al jefe del Puesto de Salud 3 de octubre, Lic. en Enfermería Manuel Jesús Rosales Acero, expresamos nuestro agradecimiento por el apoyo y asistencia brindada durante el avance de este estudio.

Dyana cielo Álvarez Morillo y Camila Victoria Gutierrez Jaime

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCION	16
II. MARCO TEÓRICO	22
III. MATERIAL Y MÉTODO	33
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES	54
VII. ANEXOS	61

INDICE DE TABLAS

	Pag
CUADRO 1	40
Nivel de satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
CUADRO 2	41
Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
CUADRO 3	42
Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
CUADRO 4	43
Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
CUADRO 5	44
Nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
CUADRO 6	45
Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	

INDICE DE FIGURAS

	Pag
FIGURA 1	40
Nivel de satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en un Centro de salud público Nuevo Chimbote, 2023	
FIGURA 2	41
Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
FIGURA 3	42
Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
FIGURA 4	43
Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
FIGURA 5	44
Nivel de satisfacción en la dimensión Seguridad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	
FIGURA 6	45
Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023	

INDICE DE ANEXOS

	Pag
ANEXO 1	61
Cuestionario para medir el nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post covid19	
ANEXO 2	64
Consentimiento informado	
ANEXO 3	65
Cálculo de muestra	
ANEXO 4	66
Ubicación geográfica del Puesto de Salud 3 de octubre	

RESUMEN

La investigación se clasifica como descriptivo, diseño transversal, cuantitativo y no experimental. Su objetivo, fue identificar el nivel de satisfacción en pacientes post Covid19, atendidos en Puesto de Salud 3 de Octubre Nuevo Chimbote 2023, la muestra fue conformada por 73 personas que cumplieron los requisitos de inclusión, se aplicó el Cuestionario de SERVQUAL contando con 5 dimensiones de evaluación. Para el análisis de los datos se empleó el software SPSS versión 26 se presentó los resultados en tablas bidimensionales y gráficos de los siguientes hallazgos observados:

Del total de pacientes post Covid19 atendidos el:

- 46.6% presentan un nivel medio de satisfacción, el 43.8% nivel bajo y 9.6% nivel alto respecto a la atención.
- 49.3% tienen un nivel medio y 38.4% nivel bajo de satisfacción respecto a elementos tangibles.
- 58.1% presentan nivel bajo y el 30.1% nivel medio respecto a la fiabilidad
- 50.7% tienen un nivel medio y el 41.1% nivel bajo respecto a la capacidad de respuesta.
- 49.3% tienen nivel medio y el 38.4% están insatisfechos respecto a la seguridad.
- 58.9% presentan nivel bajo y el 28.8% nivel medio respecto a la empatía.

Palabras claves: satisfacción, COVID19, enfermería.

ABSTRACT

The research is classified as descriptive, cross-sectional design, quantitative and non-experimental. Its objective was to identify the level of satisfaction in post-Covid19 patients, treated at the Health Post on October 3 Nuevo Chimbote 2023, the sample was made up of 73 people who met the inclusion requirements, the SERVQUAL Questionnaire was applied with 5 dimensions of evaluation. SPSS version 26 software was used to analyze the data, and the results were presented in two-dimensional tables and graphs of the following observed findings:

Of the total post covid19 patients treated on:

- 46.6% present a medium level of satisfaction, 43.8% a low level and 9.6% a high level with respect to care.
- 49.3% have a medium level and 38.4% have a low level of satisfaction regarding tangible elements.
- 58.1% have a low level and 30.1% have a medium level regarding reliability
- 50.7% have a medium level and 41.1% have a low level regarding response capacity.
- 49.3% have a medium level and 38.4% are dissatisfied with security.
- 58.9% have a low level and 28.8% have a medium level regarding empathy.

Keywords: satisfaction, COVID19, nursing.

I. INTRODUCCION

En el año 2019, hemos enfrentado un alto índice de mortalidad en la población mundial, por problemas relacionados con ansiedad y depresión hasta llegar en algunos casos al punto de la desesperación al no poder realizar nuestras vidas con normalidad como antes, debido a la llegada del Covid19, afrontando terribles secuelas como problemas en el sector social, económico y salud (APESEC 2021).

La enfermera, conforme uno de los papeles protagónicos como proveedora de la atención primaria, esto es a consecuencia de que muchos pacientes infectados con el coronavirus no podían estar al lado de sus familiares, pues implicaba una elevada probabilidad de adquirir, difundir el virus en ellos y su entorno, dando como resultado que las enfermeras se convirtieran en las personas más cercanas durante todo el proceso de su enfermedad (Jackson et al, 2020).

El Código Deontológico del Consejo Internacional De Enfermería (CDCIE) menciona que, el profesional de enfermería tiene una responsabilidad principal con las personas que necesiten de sus cuidados. Asimismo, se establece también que el profesional de enfermería debe mantener un estado de salud óptimo, donde sus capacidades de brindar cuidados no se vean afectadas, pero durante la pandemia estos principios que engloban el cuidado íntegro del paciente y del cuidado personal sufrieron un desbalance (Greenberg et al.,2020).

La relación enfermera y paciente también ha sufrido diversos cambios, con énfasis desde la óptica del usuario. Es decir, en las investigaciones se pone énfasis en el nivel de satisfacción que los pacientes reciben durante su atención en el servicio, convirtiendo sus opiniones en características importantes para lograr evaluar si las atenciones recibidas cumplen con estándares adecuados o no (Silva ,2021).

Encuestas realizadas en todos los sectores de la salud, reflejan en sus resultados calificaciones en la atención como promedio malo y aún, menos dicen que es excelente; siempre el mayor desafío ha sido brindar atención de alta calidad de manera equitativa y eficiente (Capcha et al., 2018).

Por lo tanto, los establecimientos que integran el sistema de salud han demostrado un creciente interés en potenciar la excelencia de sus servicios. Una de las formas de lograr esta mejora, es mediante la evaluación, tanto objetiva como subjetiva, del nivel de satisfacción de los pacientes. El objetivo, es no solo cumplir con lo esperado por los pacientes, sino también superarlas, es por esto por lo que el nivel de satisfacción del paciente se convierte en un indicador fundamental para la mejora constante de la calidad en el servicio que brinda el sector salud sector (Borré y et al., 2014).

Asimismo, según señalan los datos de 2019 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) el mayor desafío que afronto el sistema de salud incluso antes del inicio de la pandemia es que la satisfacción que manifiestan los pacientes se encuentra en un nivel bajo por la sobredemanda de atención durante la pandemia, muchos de ellos no recibieron las atenciones adecuadas, no se llegaron a cubrir sus necesidades por la carencia de medicamentos, la demora de la atención y largas colas (RPP, 14 de Mayo del 2021 3:05 PM).

A partir de nuestras experiencias como pacientes en centros de salud podemos manifestar que la atención es regular teniendo aspectos por mejorar como lo es en la relación enfermera paciente y en el generar un ambiente agradable y confortable para brindar la atención. Esta problemática es evidenciada incluso antes de la llegada del covid19.

También colocándonos en el papel del profesional de enfermería y como miembros de un establecimiento de salud, hemos llegado a vivenciar la existencia de exceso de labores tanto administrativas como técnicas. Lo que impedía cubrir completamente diversos aspectos en la calidad de atención de los pacientes. Este tipo de atención repercutía en la relación entre las

enfermeras y pacientes donde se notaba la incomodidad y molestia en el momento de interacción con ellos.

Por ello se decidió indagar en un establecimiento de salud cercano, en este caso el Puesto de Salud 3 de octubre ubicado en el distrito de Nuevo Chimbote (Anexo 04), el cual cuenta con 10 licenciados en enfermería, este Puesto de Salud pertenece a la Microred de Yugoslavia.

El Puesto de Salud tiene como propósito respaldar la integridad de las personas, fomentar la salud, prevenir enfermedades y respaldar la atención integral de salud para todos los residentes asimismo se considera el ser humano como el foco de atención, brindado con respeto a los derechos fundamentales, donde los trabajadores son agentes de cambio en un continuo proceso de mejora para conseguir el máximo confort de los ciudadanos de Nuevo Chimbote (DISA, 2023).

Por lo tanto, nos cuestionábamos si tienen un objetivo el cual lograr, porque a grandes rasgos en nuestras primeras visitas los pacientes nos manifestaban la poca empatía al momento que se les brindaba la atención y como los ambientes no estaban implementados a pesar de tener una gran infraestructura, independientemente del área del servicio en el que se encontraban. De ahí, la importancia de evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Puesto de Salud en el transcurso de la pandemia, sumando a esto la poca existencia de investigaciones acerca del tema.

1.1 FORMULACION DEL PROBLEMA:

¿Cuál es el nivel de satisfacción, en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023?

1.2 OBJETIVOS

Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

Objetivos específicos:

1. Identificar el nivel de satisfacción en pacientes post covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023
2. Identificar el nivel de satisfacción de la dimensión elementos tangibles en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.
3. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.
4. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.
5. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.
6. Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

1.3 HIPOTESIS

Existe un nivel medianamente adecuado de satisfacción en pacientes post Covid 19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

1.4 JUSTIFICACION

El área de servicio de enfermería es una de las profesiones más representadas que mantienen la comunicación y que es utilizada, como vínculo principal entre los pacientes y la institución. Al estar más cerca de los pacientes, tiene la oportunidad de comprender mejor sus expectativas y elevar el nivel de atención (Nemat et al, 2020).

El nivel de atención primario en salud se esfuerza por satisfacer las necesidades de salud de los individuos, familias y comunidades de forma ambulatoria. Contando para esto con establecimientos de baja complejidad como postas, puestos de salud y centros de salud que han experimentado un impacto significativo debido a la pandemia (MINSA,2023). No obstante, es importante señalar que las disparidades ya estaban presentes mucho antes de la crisis sanitaria.

Por ello esta atención es obstaculizada por carencias que presentan los establecimientos de salud al que asisten, causando a menudo que la atención personalizada no cumpla con las expectativas del paciente. Esta es una de las razones, por las que los pacientes están insatisfechos con su atención y cuando se combina con el miedo o preocupación durante el proceso de su enfermedad, crea un conflicto.

El evaluar el nivel de satisfacción que manifiestan los pacientes constituye un aspecto frecuentemente subestimado tras la recepción de los servicios, lo cual puede atribuirse a diversos factores, entre ellos, la elevada demanda de atención durante las jornadas laborales.

Determinar el nivel de satisfacción del paciente respecto a la atención recibida representa un desafío significativo. Por consiguiente, se propone el estudio de investigación titulado Satisfacción de pacientes post COVID-19 en un centro de salud público, Nuevo Chimbote 2023, empleando el modelo SERVQUAL y basándose en fuentes primarias como artículos científicos, tesis de pregrado y postgrado, así como investigaciones realizadas a

nivel nacional e internacional. Los hallazgos obtenidos se utilizarán para proponer recomendaciones de mejora a la dirección del Puesto de Salud 3 de Octubre.

1.5 IMPORTANCIA

Este estudio posibilitó conocer de primera fuente y actualizada, cual es el nivel de satisfacción y mediante sus resultados, se identifique y analice los elementos que influyen negativa o favorablemente en la perspectiva y experiencia del paciente post COVID atendido en el Puesto de Salud 3 de octubre.

En la sociedad porque demostró que la falta de recursos humanos y materiales en los establecimientos de salud los afectan tanto a ellos como al personal de salud.

El trabajo de investigación buscó retroalimentar al profesional de enfermería responsable de la atención a los pacientes, con la finalidad de optimizar la calidad de atención, cuidados directos, intervenciones y los procesos de enfermería.

Asimismo, brindó un aporte a la comunidad académica como fuente para el desarrollo de futuros trabajos de investigación acerca del tema.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES

Ámbito Internacional

En Ecuador, Suarez et al., (2019) en su estudio nombrado “Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI” en relación con los elementos tangibles, observaron que el 47% obtuvo una calificación positiva, mientras que en la sección de empatía, el promedio fue del 49%, indicando que las expectativas y percepciones de los usuarios en el Centro de Salud CAI estuvieron por debajo del 50% es decir solo fue adecuada mas no excelente porque los usuarios observan la necesidad de mejorar las instalaciones del Centro de Salud y la disposición empática del personal de salud al momento de la atención.

En México, Carrillo (2020) estudio titulado “Satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de usuarios en un centro de salud urbano en Villahermosa, Tabasco”. Concluyó que solo el 8,5% manifestó estar satisfechos con la atención brindada. La dimensión de seguridad con 39,53% y la empatía con 37,41%, destacaron al obtener índices altos.

En Ecuador, Núñez (2021) en su trabajo de investigación denominado “Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el Centro de Salud Martínez”. Identificó un nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad del 45%, en capacidad de respuesta un 34%, elementos tangibles 86% y 70% en las dimensiones de seguridad y empatía. Como resultado, se llegó a la conclusión que el 61% de los pacientes atendidos presentan un nivel de satisfacción alto, lo que implica un 39% de insatisfacción, considerado dentro de parámetros aceptables. Se señalan áreas para mejorar, como reducción en el tiempo de espera y el abastecimiento de recursos.

En Guatemala, García (2023) en su trabajo denominado “Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula” concluyó que se detectó un nivel considerable de satisfacción asociado con la amabilidad y la explicación adecuada del diagnóstico y tratamiento. Sin embargo, a nivel general, se percibe que el nivel de satisfacción no es óptimo, porque no se alcanza el 90% de cumplimiento de sus expectativas en aspectos como la infraestructura, comodidad, horario de atención, tiempo de espera, recursos humanos y materiales.

Ámbito Nacional

En Arequipa, Quiñones (2019) su estudio titulado “Percepción de satisfacción del usuario externo del puesto de salud Villa Jesús, Arequipa 2019”. Observo que 95% de los pacientes atendidos se mostraron satisfecho con la atención brindada, expresando satisfacción por aspectos como el respeto, la eficacia, la adecuada información, la accesibilidad y la seguridad. Más del 75% indican su aprobación en cada uno de estos aspectos mencionados. Aproximadamente el 36% manifestó que el tiempo de espera para la atención fue demasiado extenso. En general, concluyó que la satisfacción percibida se encuentra en un nivel alto.

En Ica, Becerra (2020) en su investigación “Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19”, determinó que el 38,3% se halla en un estado de satisfacción intermedia y el 61,7% se considera insatisfecho con la atención de los servicios de salud. En relación con las dimensiones específicas, se registró niveles de insatisfacción del 69,2% en fiabilidad, la capacidad de respuesta con 76,7%, seguridad con el 58,3%, empatía al 60,8% y en aspectos tangibles con un 87,5%.

En Junín, Solís (2021) determino en su trabajo de investigación “Satisfacción de pacientes con COVID-19 en la atención primaria del Centro de Salud de Acolla – 2020” que los pacientes afectados por COVID-19 expresan un nivel de satisfacción elevado, con un 70% declarándose muy satisfechos y un 30% satisfechos. No se observa evidencia de insatisfacción entre los pacientes que fueron atendidos en el Centro de Salud de Acolla.

En Lima, Tello (2021) en su investigación denominada “Nivel de Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021”, obteniendo como resultado a partir de 40 pacientes atendidos, el 46.1% presentan un grado de satisfacción moderado, el 30.8% que exhibe un grado de satisfacción elevado y solo el 23.1% muestra un grado de satisfacción reducido. En conclusión, afirma que en su mayoría prevalece una satisfacción intermedia en cuanto a la calidad de la atención proporcionada por el personal de enfermería, siendo la dimensión técnica la que resalta en comparación con las demás dimensiones.

En Pasco, Berrospi (2023) en su trabajo “Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco”, determinó que el grado de satisfacción general de los pacientes respecto a la calidad de atención brindada por el Servicio de Enfermería fue del 55%. Además, pudo constatar que la dimensión que genera una mayor satisfacción es la de Fiabilidad (58%), seguida por Seguridad (58%), Empatía (58%), Aspectos Tangibles (54%) y Capacidad de Respuesta (43%).

Ámbito Local

En Chimbote, Mejía (2019) en su investigación denominada “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del Puesto de Salud La Unión Chimbote – 2019” encontró que la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención mediante sus dimensiones de los servicios del Puesto de Salud La Unión, en

relación con la fiabilidad, se evidencia un nivel de satisfacción del 63%. En lo que concierne a la capacidad de respuesta, el 59% manifiesta satisfacción, mientras que el nivel de satisfacción relación a la dimensión de seguridad alcanza el 52%, y los que se encuentran insatisfechos en más del 50 % son en las dimensiones de empatía con 51% y en la dimensión aspectos tangibles con 52% frente al servicio brindado.

En Nuevo Chimbote, Rodríguez (2020) en su investigación “Influencia de la gestión y Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud Yugoslavo, Nuevo Chimbote – 2020” concluyó que, el 60% dieron como respuesta “poco eficiente”, el 33% dieron “Eficiente” y un 7% dieron “Deficiente”, dando el 67% de los pacientes que se atendieron refieren que existe carencia para cubrir sus necesidades con relación a los recursos materiales.

En Chimbote, Delgado (2022) en su investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021”, concluyó que el 52% de los pacientes califican la calidad de la atención eficaz, seguido del 18% que considera la atención eficaz, y el 6% refiere el nivel de calidad de atención regular. La percepción de la satisfacción en el nivel más alto lo manifestó el 76,0% de los pacientes seguido del 20,0% con una satisfacción regular y finalmente el 4% con una percepción de baja satisfacción.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El brindar servicios médicos de calidad, está relacionado directamente con el resultado de un alto grado de satisfacción en las personas a las que se les brindo dicho servicio, es decir que mientras sea mejor el servicio, mayor será la satisfacción del paciente, porque la satisfacción se refiere a evaluaciones positivas de diversos aspectos y dimensiones de los servicios médicos recibidos (Lya et al., 2007).

Asimismo, el punto focal que habitualmente se considera, es el resultado de una experiencia racional y de la comparación de diferentes expectativas con la realidad del

servicio recibido, que está influenciado por una variedad de factores de la información obtenida en relación con los servicios brindados, por lo tanto, se puede decir que la satisfacción se refiere a la relación existente entre la atención real que se brindó y la expectativa que tuvo el paciente en un inicio (Lya et al., 2007).

Por otro lado, otros lo definen como una medida de salud que es proporcional a las expectativas del usuario y tiene en cuenta cómo el paciente percibe el tratamiento y sus resultados, asimismo existen subcomponentes como: El entorno donde se brinda el servicio, el tiempo en que se espera y el trato que se le da al paciente acompañado de la veracidad con la que se le comunica la información, la comprensión y la empatía que se muestra frente a sus necesidades (Ortiz, 2019).

Otro campo, señala que existen variedad de factores que influyen el grado de satisfacción, por lo tanto, también existen diferentes métodos de evaluación, siendo SERVQUAL el método más utilizado, tanto nacional como internacionalmente.

El modelo nombrado SERVQUAL, es una manera de evaluar de manera cualitativa el nivel de calidad que brinda el servicio médico de una entidad que está basada en contrastar las expectativas que tienen las personas a quienes se les brindaría el servicio con las opiniones que comparten luego de recibirlos. La idea es que, al analizar la información recopilada podamos discernir si hay una discrepancia significativa entre la percepción de los pacientes sobre el servicio y la realidad de lo que reciben (Gómez, 2022).

El instrumento utilizado, incluye preguntas estándar validadas para poder medir las expectativas y percepciones de las personas a quienes se les brinda un servicio, asimismo el instrumento consta de cinco dimensiones (Cabello y Chirinos, 2012).

- a) **Elementos Tangibles:** Esta dimensión, se refiere a los bienes que se logran percibir con nuestros sentidos con claridad y de manera precisa, como la infraestructura, aparatos electrónicos y todo lo que forma parte del ambiente donde se brindara el servicio (Cabello y Chirinos, 2012).
- b) **Fiabilidad:** La dimensión tiene como objetivo ejecutar el servicio sin errores y con un riesgo mínimo. Es un elemento básico, para conseguir buenos resultados. Por lo tanto, este aspecto incluye identificar problemas, reducir al mínimo errores, optimización de los procesos, mejora de la innovación, formación de los empleados, brindar aportes necesarios para poder lograr los objetivos y desempeño apropiado en el servicio brindado (Cabello y Chirinos, 2012).
- c) **Capacidad de respuesta:** Abarca la capacidad de ayudar a los pacientes en el momento adecuado, teniendo en cuenta todas las características de sus necesidades. ¡Por lo tanto, la capacidad de respuesta se considera como parte de la moralidad en este estudio. La moral reside, en la conciencia del individuo brindándole así la capacidad de reflexionar para que pueda evaluar y así lograr dirigir sus acciones, a fin de brindar la atención más individualizada y adecuada. Sin embargo, es muy relevante enfatizar que esta habilidad involucra elementos de manera individual y de un nivel grupal. En el primer caso, representa la capacidad de identificar y reconocer las consecuencias que conlleva sus acciones y en el segundo caso se ve como la capacidad de influenciar lo más posible en las decisiones de un equipo en particular (Cabello y Chirinos, 2012).
- d) **Seguridad:** Esta dimensión, es considerada como la que incluye el pensamiento crítico del personal de salud sobre su trabajo y las características que este presenta, sumando sus habilidades para generar un ambiente de confianza, amabilidad y cortesía (Cabello y Chirinos, 2012).

Es así, como esta dimensión se ha considerado como cualidad que necesariamente debe estar presente en el personal que brinde la atención del servicio y que esta sea una manera eficaz como sencilla, comprensible al entendimiento de la población y de este modo se lograra transmitir el sentimiento de confianza y confort para que los pacientes puedan abrirse a comunicar sus necesidades.

- e) Empatía: La dimensión de empatía es la que se debe desarrollar con mayor importancia en los profesionales de salud porque nos permite conocer y luego comprender los sentimientos de aquellos pacientes a quienes se les brinda un servicio, pero no necesariamente con las que comparte las mismas perspectivas, es decir esta dimensión se estima como la capacidad cognitiva-afectiva, esto explicaría por qué los teóricos Mead y Piaget consideran la empatía como cualidad, que inicia con la simpatía y se obtiene por la asimilación de las experiencias emocionales de su entorno (Cabello y Chirinos, 2012).

Tomando esto en cuenta, la empatía puede verse como la habilidad y la capacidad que tiene un individuo para llegar a comprender a las personas de su entorno, incluyendo como y cuáles son sus ideas, sus pensamientos y poder así establecer relaciones interpersonales sanas con un diálogo positivo. Por tanto, para lograr desarrollar esta capacidad el sujeto debe ser capaz de demostrar ciertas conductas y proactividad en el proceso comunicativo. Del mismo modo, no solo se toma en cuenta las características del comportamiento, sino también se consideran las respuestas emocionales de la persona en determinados casos, por tal motivo en el actual estudio la empatía desempeña un papel motivacional pues la meta primordial del personal de salud es brindar un servicio individualizado y adecuado para lograr satisfacer sus necesidades, por ello es necesaria que esta capacidad sea desarrollada y puesta en

práctica, para permitirnos entender y comprender las causas de sus malestares logrando ayudarlos de una manera óptima (Cabello y Chirinos, 2012).

Covid-19

El primer brote de covid19 se dio en Wuhan en el país de China a finales del 2019, el coronavirus es una enfermedad de alto riesgo de infección para toda la humanidad. Los efectos de este nuevo virus tienen un impacto inmediato y grave en la salud de toda la población lo que la lleva a convertirse en formar parte de las enfermedades que más daño causa en la salud de las personas. Esto se hace evidente en la elevada tasa de mortalidad que reflejaba los datos estadísticos a nivel mundial siendo esta una de las enfermedades más perjudiciales en el mundo, provocando lesiones que generan una insuficiencia respiratoria, dando como resultado la muerte inmediata y secuelas a las pocas personas que lograron sobrevivir a este virus.

La OMS es una organización internacional que trabaja constantemente para combatir este virus. A partir del momento que se conocieron los primeros signos del surgimiento de este la enfermedad, la organización ha formado comités de investigación para la toma de acciones inmediatas y poder controlar esta infección viral en la población, donde la acción tomada en primera instancia constituyo en difundir por todos los medios de telecomunicación las medidas de prevención, evitando así una mayor infección y que el virus siga propagándose. Se han realizado muchos estudios y esfuerzos por el personal de salud, para encontrar tratamientos y métodos de prevención para esta enfermedad. Hasta la fecha, se siguen realizando investigaciones y ensayos clínicos para dar un tratamiento oficial para este virus (MINSAL,2019).

Como respuesta del organismo al contraer la enfermedad surge una serie de síntomas que podemos identificar como lo es principalmente la perdida total del gusto y olfato así mismo la tos seca ,fiebre, problemas gastrointestinales ,como la diarrea , la pérdida de

peso generando, cansancio, debilidad, malestar corporal y agravando las enfermedades cardiacas ;todos estos síntomas mencionados suelen ser más complicados en determinados grupo de personas ya sean pertenecientes a ciertos grupos etarios o personas inmunodeficientes. En un panorama totalmente diferente, están las personas cuyos síntomas son leves esto incluye la congestión nasal y un poco de dolor de garganta, lo que puede llegar a interpretarse como una pequeña gripe, y las personas que no muestran ningún tipo de malestar y siguen realizando sus actividades diarias generan un mayor índice de contagio, al ser pacientes asintomáticos crean una cadena de infección propagando perjudicialmente el virus a todas las personas con las que tienen algún tipo de contacto y a las que forman parte del entorno de las mismas. A consecuencia de ello, estas personas contagiadas por un asintomático muestran manifestaciones más perjudiciales para su salud que los portadores iniciales del virus (Serra, 2020).

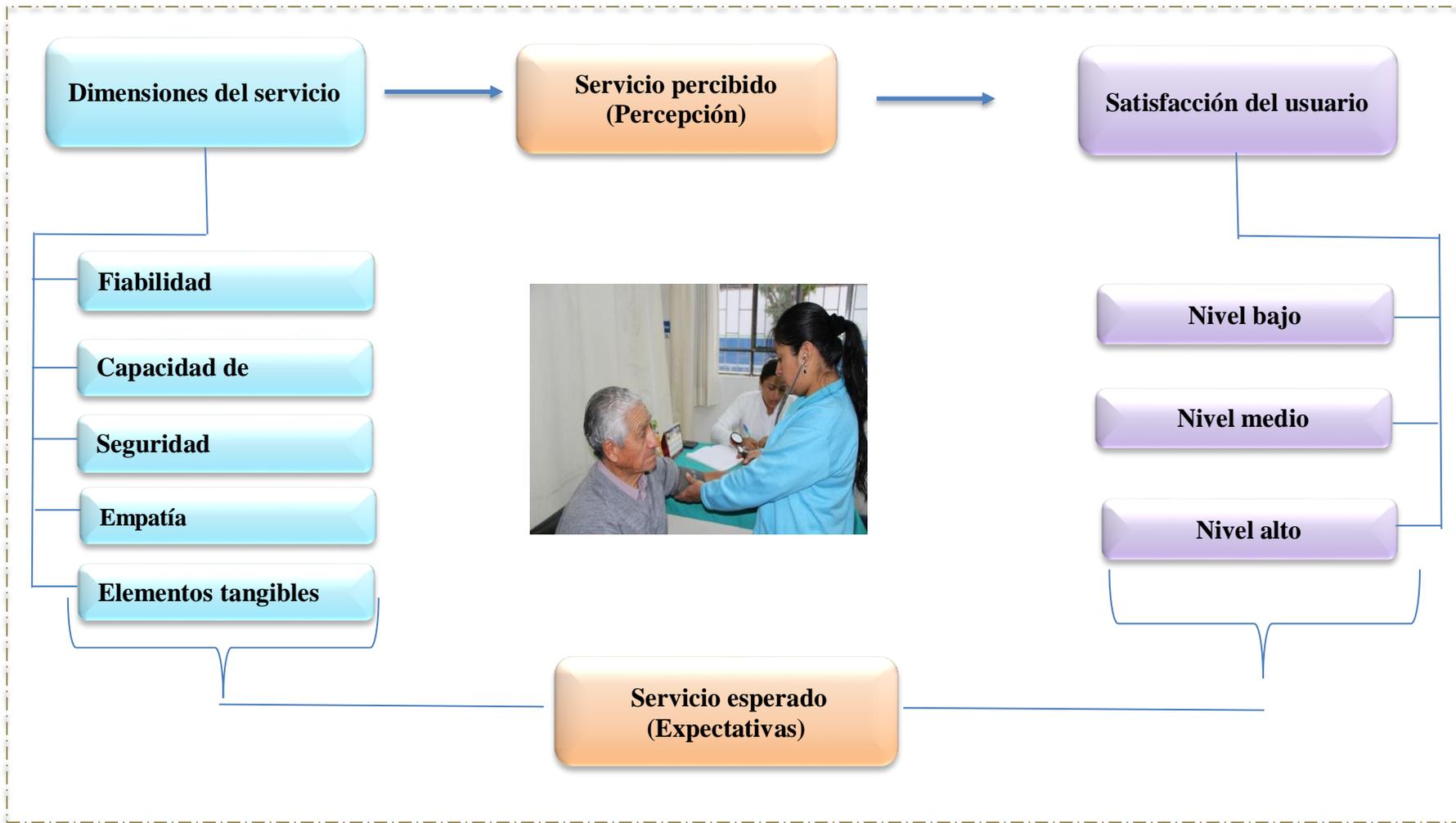
A nivel Nacional en nuestro país las hasta la actualidad oscilan a más de 275,898 casos confirmados; asimismo los reportes de muertes por este virus han ido en mayor escala alarmando a las autoridades de todo el mundo y lo que se creía a grandes rasgos la existencia de problemas en todo el sistema de salud surgió, con esta pandemia se revelo la realidad de todas las deficiencias que presenta esta área, lo que conllevó a la toma de determinadas medidas para poder evadir la proliferación de la enfermedad, por ejemplo en todas las entidades como el Ministerio Nacional de Salud (MINSAL), Es Salud, PNP y la FAP donde se brindaban atenciones médicas y consultas externas se suspendieron. Si bien es cierto, estos tipos de medidas fueron de gran ayuda, existen más factores causantes de la propagación y letalidad del virus, por lo tanto, las medidas más ideales como primera línea de defensa fueron: El lavado correcto de manos, la higiene y el distanciamiento (MINSAL, 2011).

Post Covid-19

Al ser el Covid19 la enfermedad actual, que venimos enfrentando en todo el mundo y en todas las sociedades, no se hace posible definir científicamente a los pacientes que han padecido y se han logrado recuperar de esta enfermedad, pero si podemos describir y conocer como ha sido el proceso de su recuperación, como ha influido positivamente el equipo médico y su entorno en la recuperación de su salud. En el propósito de este estudio, trataremos a quienes han superado la enfermedad como un concepto general, esto tiene en cuenta que el paciente ha mostrado mejoría, tiene resultados negativos en las pruebas y no presenta síntomas, y tiene una recuperación a nivel inmunológico (INS,2020).

El método y las dimensiones que lo conforman, permitirán reconocer los logros, fortalecer y mejorar aspectos relacionados al servicio que se brindó por parte del personal sanitario hacia los pacientes (Raile, 2015 p 37-38).

Por todo lo mencionado anteriormente, es básico identificar los niveles de satisfacción, porque al lograr conocer el nivel que perciben los pacientes frente al servicio brindado por el centro de salud seleccionado, se puede determinar medidas específicas y adecuadas que ayudaran al personal de salud se adecue de manera óptima a las necesidades del paciente, y plantearse el objetivo de una mejora continua, favoreciendo así a los resultados en un próximo estudio.



Modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml, Parasuraman y Berry adaptado a la investigación

III. MATERIAL Y MÉTODO

3.1 Método de Estudio

El trabajo de investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y no experimental.

Descriptivo porque permitió describir el servicio brindado en el Puesto de Salud

Transversal porque se programó en un tiempo determinado para analizar los datos de la variable sobre la población ya definida.

3.2 Diseño de Investigación

No experimental porque se observó la variable y se analizó sin alterar los resultados



A: Población de estudio: Pacientes adultos post Covid19 que fueron atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

X: Nivel de satisfacción

t: tiempo

3.3 Población

La población consistió en 100 pacientes adultos post Covid19 de ambos sexos que fueron atendidos entre enero y abril de 2023. Se eligió trabajar con la totalidad de la población, ya que se consideró que esta era finita y de fácil acceso.

Se refiere a una población finita a aquella que está conformada por menos de 1.000 unidades que constituyente al universo de la población (Sánchez, 2009).

3.3.1 Muestra

La muestra estuvo conformada por 73 pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre; que reunieron los criterios de inclusión y según la formula aplicada (Anexo 3).

3.3.2 Unidad de análisis

Pacientes adultos post Covid19 que fueron atendidos en los meses de enero a abril en el Puesto de Salud 3 de octubre, Nuevo Chimbote 2023.

3.3.3 Marco muestral

Se tomo en cuenta a los pacientes adultos post Covid19 que se encontraron en el registro de servicios prestados del Puesto de salud 3 de Octubre y que cumplieron con los criterios de inclusión.

3.3.4 Criterios de inclusión

Pacientes que hayan sido atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre de enero a abril 2023.

- Pacientes ambos sexos.
- Pacientes que desean participar en el estudio voluntariamente.
- Pacientes mayores de edad de 18 a 60 años.
- Pacientes que se presenten orientados en tiempo, espacio y persona.

3.4 Aspectos Éticos

El estudio se adhirió a los estándares éticos estipulados en el Código deÉtica de Investigación de la Universidad Nacional del Santa (UNS, 2017).

Protección de la identidad de los participantes: En lo que respecta a la confidencialidad y la no divulgación de la procedencia de los datos recopilados, este estudio cumplió con dicho principio. Durante la recopilación de datos, no se divulgó la identidad de los participantes ni se reveló las respuestas proporcionadas en los instrumentos con fines

distintos a los de la investigación.

Consentimiento informado y voluntario: Se garantizó el respeto hacia las personas al solicitar su consentimiento después de proporcionarles información detallada sobre el estudio y sus responsables, como se describe en el consentimiento informado (Anexo 2).

Responsabilidad, rigurosidad científica y veracidad: Los investigadores asumieron esta investigación con un compromiso tanto social como científico, asumiendo plena responsabilidad por las consecuencias de su realización y asegurando la validez, confiabilidad y autenticidad de los métodos, fuentes y datos.

Promoción del bienestar común y justicia: Se dio prioridad al bienestar común y a la justicia por encima de cualquier interés personal, evitando posibles efectos perjudiciales que la investigación pueda tener en las personas, el entorno y la sociedad en su conjunto.

Difusión de los resultados de investigación: Los resultados del estudio fueron difundidos y publicados de manera ética, en un ambiente que promueva el pluralismo ideológico y respete la diversidad cultural. Además, se comunicó estos resultados a las personas que participaron en la investigación.

3.5 Definición Operacional de Variable

Variable de estudio:

Nivel de Satisfacción

Definición conceptual: Definido como la conexión que se establece entre las expectativas y requerimientos del paciente y la consecución de estos mediante la atención proporcionada por la enfermera (Valverde, 2019).

Definición operacional: Se valoró el nivel de satisfacción utilizando una escala ordinal.

- Nivel bajo: menor de 66 puntos.
- Nivel medio: de 67 a 88 puntos.
- Nivel alto: de 89 a 110 puntos

Se midió a través de los siguientes indicadores:

1. Dimensión aspectos tangibles: Estado de las instalaciones físicas, instrumentación médica, el personal encargado de la atención y los recursos de comunicación.

Definición operacional: Escala de medición ordinal.

- Nivel bajo (4 – 9 puntos).
- Nivel medio (10 – 14 puntos).
- Nivel alto (15– 20 puntos).

2. Dimensión Fiabilidad: Competencia para ejecutar el servicio comprometido de manera confiable y minuciosa en la atención a los pacientes.

Definición operacional: Escala de medición ordinal.

- Nivel Bajo (5 – 12 puntos).
- Nivel Medio (13 – 20 puntos).
- Nivel Alto (21 – 25 puntos).

3. Dimensión Capacidad de Respuesta: Actitud y disposición para asistir a los pacientes y ofrecerles un servicio rápido.

Definición operacional: Escala de medición ordinal

- Nivel Bajo (4 – 9 puntos)
- Nivel Medio (10– 14 puntos).
- Nivel Alto (15 – 20 puntos).

4. Dimensión Seguridad: Los conocimientos y el nivel de atención proporcionados por el profesional de salud.

Definición operacional: Escala de medición ordinal.

- Nivel Bajo (4 – 9 puntos)
- Nivel Medio (10– 14 puntos).
- Nivel Alto (15 – 20 puntos).

5. Dimensión Empatía: La atención personalizada proporcionada a los pacientes.

Definición operacional: Escala de medición ordinal:

- Nivel Bajo (5 – 12 puntos)
- Nivel Medio (13 – 20 puntos).
- Nivel Alto (21 – 25 puntos).

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Se empleó la técnica de la encuesta para recopilar datos, utilizando el siguiente cuestionario como instrumento:

Nivel de satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes post Covid de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) modificado por las tesis de Alvarez Morillo Dyana y Gutierrez Jaime Camila (2023)., este instrumento evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos.

Se utilizó una escala ordinal para calificar los ítems, incluyó un total de 22 preguntas o ítems, organizados en 5 categorías que evalúan el nivel de satisfacción de los pacientes en el Centro de Salud 3 de octubre (Anexo 1).

- Elementos tangibles: Se refiere a todos los elementos y aspectos físicos que transmiten la imagen de una persona durante la atención que brinda. Los ítems son :1, 2, 3, 4.
- Fiabilidad: Habilidad para llevar a cabo con éxito el servicio ofrecido. Los ítems son :1, 2, 3, 4,5
- Capacidad de respuesta: La disposición del profesional para proporcionar un servicio rápido y puntual, ofreciendo una respuesta de alta calidad dentro del plazo adecuado. Los ítems son :1, 2, 3, 4

- Seguridad: Se relaciona con la confiabilidad que inspira el prestador del servicio, al exhibir sus competencias únicas en términos de conocimientos y habilidades, tanto a nivel personal como profesional. Los ítems son :1, 2, 3, 4
- Empatía: Se trata de la habilidad de un profesional para abordar y comprender a una persona en una situación determinada, empatizando con sus sentimientos y perspectivas. Los ítems son :1, 2, 3, 4,5

Se clasificará de esta manera:

- Siempre: 5 puntos
- Frecuentemente: 4 puntos
- Algunas veces: 3 puntos
- Rara vez: 2 puntos
- Nunca: 1 punto

Validación y confiabilidad de instrumento

Para verificar la credibilidad y consistencia del instrumento, se llevó a cabo una validación cuantitativa mediante una prueba piloto. La población seleccionada para este propósito consistió en 10 pacientes que habían sido diagnosticados con Covid19 y que estaban recibiendo atención en el Puesto de Salud El Satélite, cumpliendo con los criterios de la investigación.

La confiabilidad del cuestionario de satisfacción en pacientes post Covid19 se evaluó utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, que arrojó un resultado de $\alpha=0.949$. Este resultado confirma que el instrumento es válido y confiable.

3.7 Procedimiento para recolección de datos

Con el fin de realizar la recopilación de información en esta investigación, se consideraron los siguientes pasos:

- Se gestionó la aprobación para la obtención de datos vía la dirección de la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional del Santa, proporcionando la información necesaria sobre la unidad de análisis.
- Se presentó una solicitud al jefe del Puesto de Salud 3 de Octubre para obtener la autorización correspondiente para llevar a cabo el proyecto.
- Se establece una relación empática con los pacientes, fueron informados de que los datos proporcionados serían tratados de manera anónima y firmaron el consentimiento informado (Anexo 2).
- Se realizó la ejecución del instrumento durante un tiempo de 15 minutos por cada paciente.
- Se recopiló los datos y se llevó a cabo el análisis de los datos empleando el software estadístico SPSS Statistic Versión 26.

3.8 Procedimiento para el procesamiento y análisis de datos

La fase de procesamiento y evaluación estadística se llevó a cabo a través de la organización, estructuración y codificación de los datos utilizando el software SPSS en su versión 26.0.

- En el nivel descriptivo, los resultados se presentan de forma numérica y porcentual en tablas unidimensionales.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Cuadro 1:

Nivel de satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote,2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
Bajo	32	43.8%
Medio	34	46.6%
Alto	7	9.6%
Total	73	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a pacientes post Covid 19 Nuevo Chimbote,2023

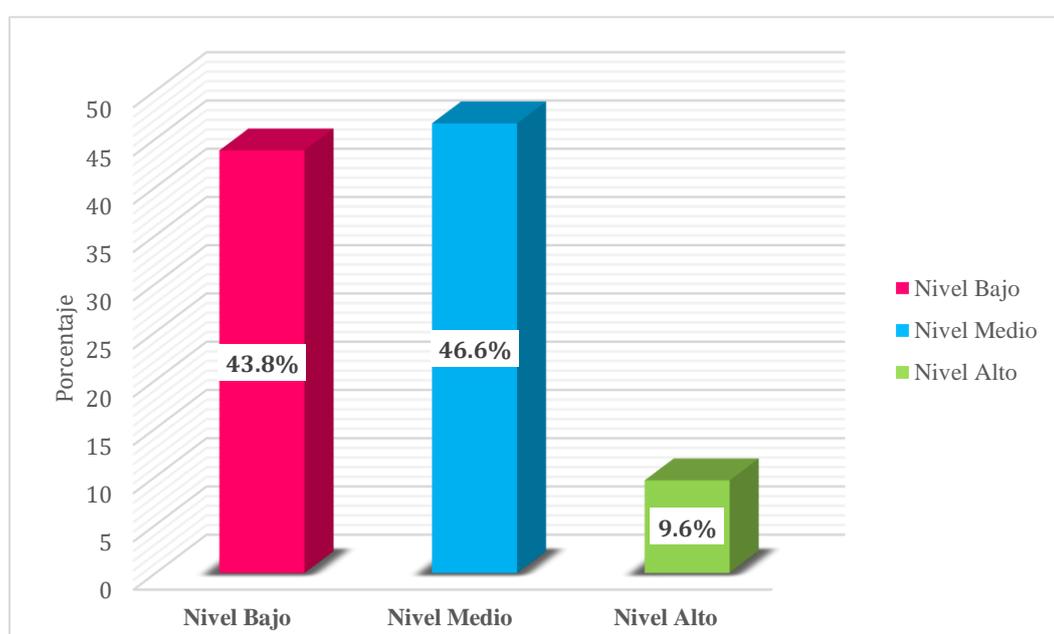


Figura 1:

Nivel de satisfacción en pacientes post Covid19 atendidos el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

Cuadro 2:

Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
Bajo	28	38.4%
Medio	36	49.3%
Alto	9	12.3%
Total	73	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a pacientes post Covid 19 Nuevo Chimbote, 2023

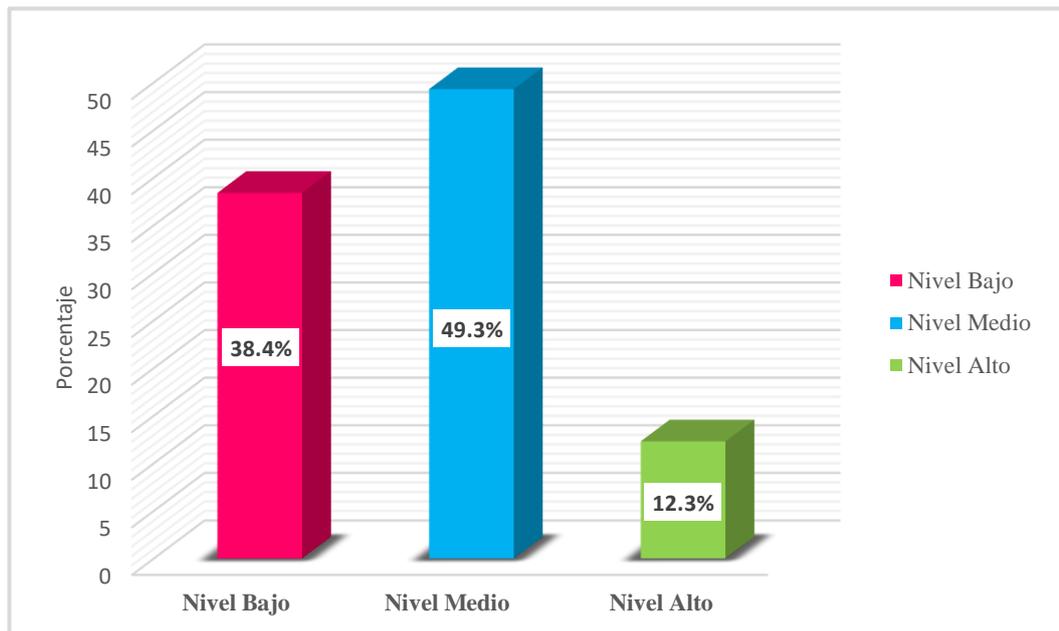


Figura 2:

Nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en pacientes post Covid19 atendidos el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

Cuadro 3:

Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
Bajo	43	58.9%
Medio	22	30.1%
Alto	8	11.0%
Total	73	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a pacientes post Covid 19 Nuevo Chimbote, 2023

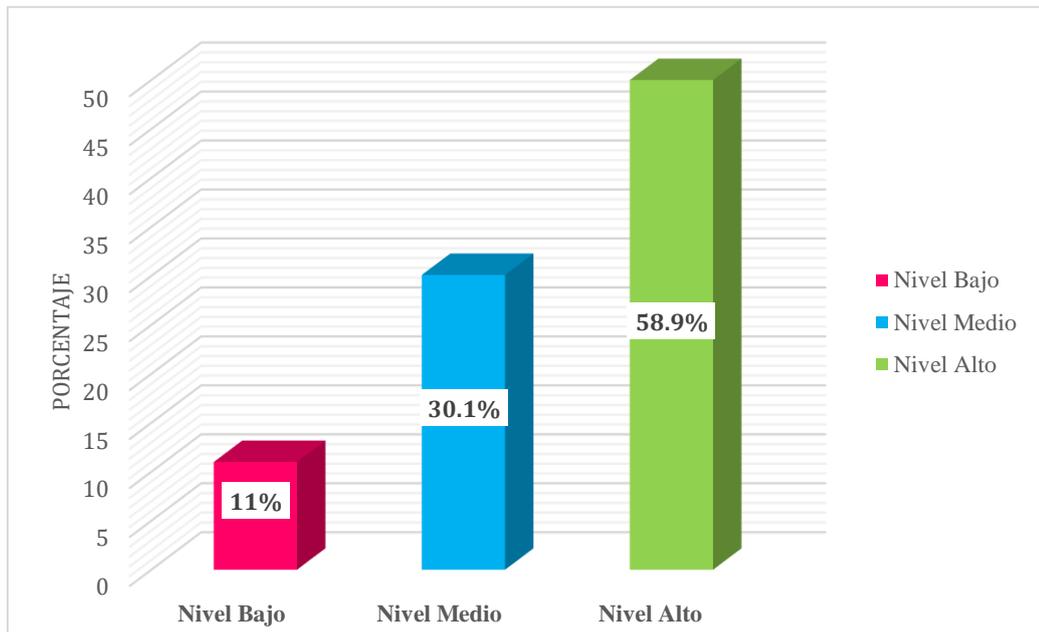


Figura 3:

Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

Cuadro 4:

Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
Bajo	30	41.1%
Medio	37	50.7%
Alt	6	8.2%
Total	73	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a pacientes post Covid 19 Nuevo Chimbote,2023.

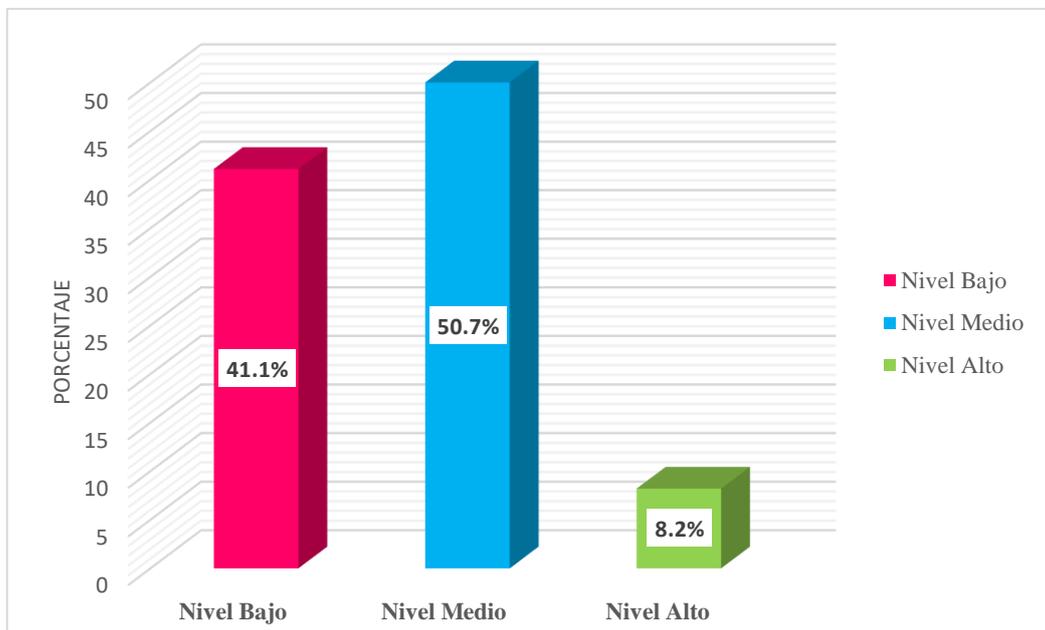


Figura 4:

Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

Cuadro 5:

Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
Bajo	28	38.4%
Medio	36	49.3%
Alto	9	12.3%
Total	73	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a pacientes post Covid 19 Nuevo Chimbote, 2023.

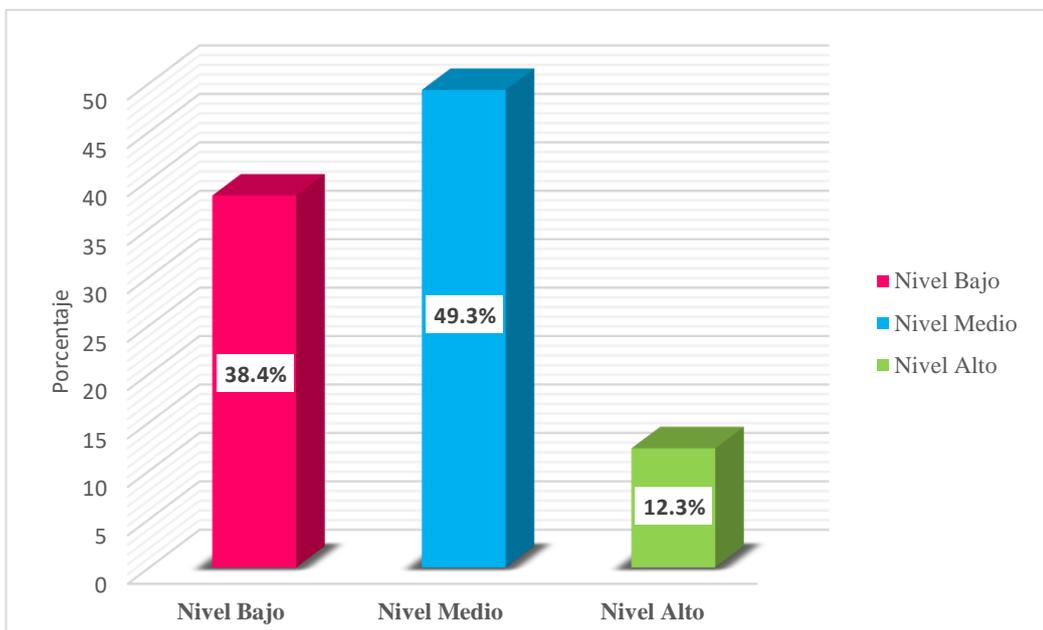


Figura 5:

Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

Cuadro 6:

Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	N	%
Bajo	43	58.9%
Medio	21	28.8%
Alto	9	12.3%
Total	73	100.0%

FUENTE: Cuestionario aplicado a pacientes post Covid 19 Nuevo Chimbote, 2023.

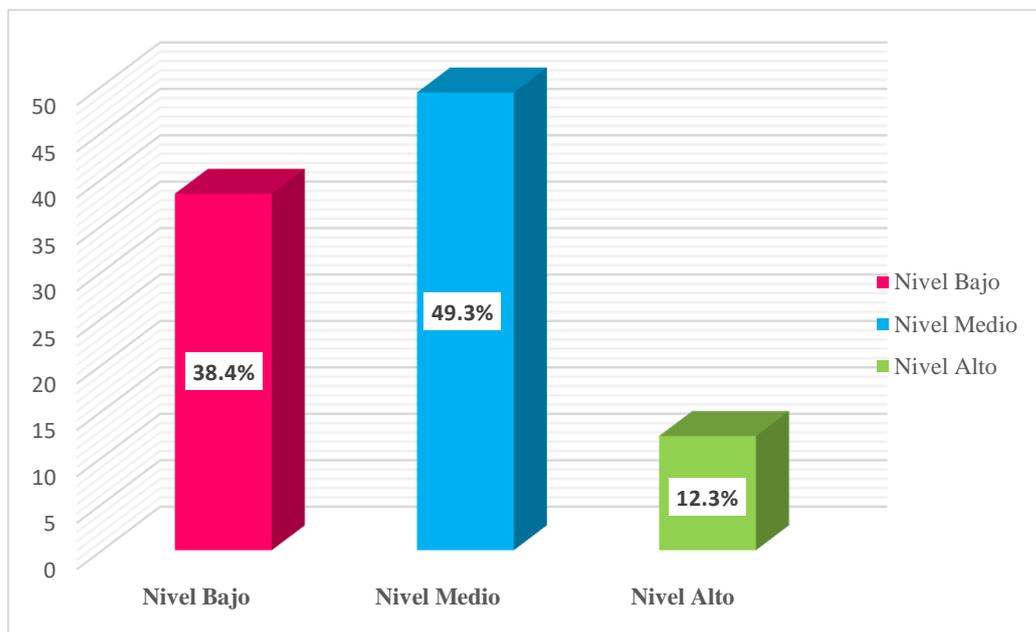


Figura 6:

Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía en pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de Octubre. Nuevo Chimbote, 2023

4.2 DISCUSIÓN

Se efectuó una discusión exhaustiva de los resultados conseguidos en la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes y en sus diversas dimensiones atendidos en un centro de salud público Nuevo Chimbote, 2023.

Cuadro 1. En este estudio se encuestó 73 pacientes observándose que en los términos de satisfacción solo el 9.6% muestra un nivel alto, 43.8% que se declara bajo y en su mayor porcentaje se presenta un 46.6% en un nivel medio, siendo resultados aceptables mas no excelentes donde en sus porcentajes apuntan a la importancia de analizar y abordar de manera efectiva las causas que influyen en la satisfacción completa. Enfatizamos la necesidad de tomar en cuenta el entorno y los factores externos que pueden impactar la manera en que los pacientes valoran la atención, dado que la satisfacción de los usuarios en el ámbito de los servicios de salud está intrínsecamente ligada a cómo los pacientes interpretan la excelencia de la atención y los servicios proporcionados en cada fase del proceso de atención (MINSA, 2012).

Las cifras obtenidas son similares a los descritos en la investigación de Suarez y colaboradores (2019) un 45%, Tello (2021) un 46.1%, Solis (2021) un 30%, Becerra y otros (2020) un 38.3% encontraron respectivamente mostraron un nivel de satisfacción medio.

Sin embargo, difieren en los resultados obtenidos por García (2023) y Quiñones (2019), quienes encontraron que 90% y 95% de pacientes atendidos logran alcanzar una satisfacción en un nivel elevado.

En las investigaciones se pone énfasis en la satisfacción que los pacientes perciben en la atención brindada, convirtiendo sus opiniones en características importantes para lograr evaluar si las atenciones recibidas cumplen con estándares adecuados o no. (Silva, 2021)

Asimismo, el entorno donde se brinda el servicio, el tiempo en que se espera y el trato que se le da al paciente acompañado de la manera con la que se le comunica la información, la comprensión y la empatía que se muestra frente a sus necesidades juegan papeles importantes desde la perspectiva del paciente (Ortiz, 2019).

Cuadro 2. Presenta los resultados de la satisfacción del paciente en relación con la dimensión elementos tangibles donde la cifra más notable de los pacientes encuestados, solo el 12.3% tiene un alto nivel de satisfacción lo que implica que solo la minoría están contentos con los aspectos físicos y materiales relacionados con el servicio. El 49.3% se encuentra en un nivel medio, sugiriendo que tienen cierta satisfacción, pero también hay margen para mejoras en áreas específicas y el 38.4% de pacientes presenta un nivel bajo. De la misma forma los resultados obtenidos tienen similitud con Becerra (2020), esto difiere notoriamente con los resultados encontrados por Núñez (2021) y Berrospi (2023) quienes demuestran en sus estudios que más del 50 % pacientes tienen un nivel alto en satisfacción.

Es posible que los pacientes atendidos reconozcan que hay aspectos positivos en términos de instalaciones y recursos, pero aún hay más aspectos que deben ser perfeccionados para brindar una experiencia más satisfactoria buscando continuamente la excelencia (Silva, 2021).

Son denomina elementos tangibles a los aspectos físicos del establecimiento, englobando la presentación de las instalaciones, los dispositivos, los materiales de comunicación. Cada uno de estos factores se convierte en requisitos indispensables para juzgar la calidad del servicio brindado en toda entidad (Cantú, 2011).

Por ello estos medios técnicos e instalaciones son importantes, para poder facilitar y desarrollar actividades determinadas por personal de salud de manera eficaz, así como aquellos que necesiten los beneficios de dicha actividad (Mejía, 2019).

Cuadro 3. Se exponen los hallazgos de la evaluación de satisfacción del paciente con respecto a la dimensión de fiabilidad. Según los resultados presentados, un 11.0% de los pacientes presentaban un nivel alto, un 30.1% se halla en un nivel Medio y en contraste, un 58.9% con un nivel bajo. Estos resultados indican que solo una minoría están satisfechos con la fiabilidad y la coherencia de los servicios que han recibido y la mayoría de los pacientes no, lo que apunta a una preocupación considerable.

Los resultados están en similitud con Núñez (2021), Becerra y otros (2020), donde las cifras en la dimensión de fiabilidad se encuentran muy por debajo de 50 %. En contraste, el estudio de Berrospi (2023) revela una proporción significativamente mayor de pacientes con un nivel aceptable de satisfacción 58%.

La fiabilidad consiste en proporcionar el servicio prometido de manera precisa y conforme a lo acordado. Dónde se toma en cuenta la capacidad que tiene el personal para ofrecer un servicio que cumpla con los términos comunicados al usuario. Cumplir implica que se respeta la palabra dada, asegurando que el servicio de calidad no solo se quede en el ámbito retórico. En otras palabras, cuando un paciente recurre al sistema de salud, la fiabilidad asegura que su bienestar se restablezca según lo esperado (Collantes y Clavo, 2020).

Además, implica ofrecer el servicio de manera correcta desde el inicio, abarcando todos los componentes que posibiliten que el cliente reconozca la capacidad y los conocimientos profesionales de la organización (Zeithaml, 2009).

Asimismo, la fiabilidad está inmersa en la organización de las instituciones proveedoras de los servicios asistenciales. En consecuencia, la capacidad de respuesta debe ser cultivada, fomentada y transmitida a través del ejemplo. Esto implica que los individuos que forman parte del personal de salud deben contar con modelos a seguir en este sentido (Barros, 2020).

Es fundamental tener en cuenta que cuando el personal y el sistema de atención de salud, es percibido como confiable, las indicaciones brindadas relacionadas con el tratamiento en su proceso de su atención serán más aceptadas, lo que contribuirá positivamente a la recuperación de los pacientes.

Cuadro 4. Se observa los resultados en la dimensión de capacidad de respuesta. Solo el 8.2% de los pacientes tiene un nivel alto de satisfacción, el 50.7% un nivel medio y por último se resalta que el 41.1% presenta un nivel bajo. Es posible que este último grupo de pacientes haya experimentado retrasos, demoras o dificultades en obtener respuestas y atención a sus necesidades, lo que ha llevado a su insatisfacción. Los resultados son consistentes con estudios realizados por Núñez (2021) y Becerra y otros (2020) lo que sugiere un nivel generalmente negativo en esta dimensión y que no se cumple con ciertos estándares en términos de prontitud y eficacia. Este concepto está relacionado con la voluntad y el grado de disposición del personal de salud para cubrir las necesidades del paciente, donde brindar una atención eficaz, rápida y oportuna son aspectos clave. Los pacientes, que muestran una creciente exigencia, buscan ser atendidos sin demoras. La capacidad de respuesta se evidencia en el tiempo que se tarda en obtener una respuesta a una petición, así como en la habilidad para adaptar y personalizar la atención según las necesidades del paciente (Grande, 2005). Esto señala que hay una preocupación significativa en relación a la agilidad y la eficacia en la resolución de necesidades por parte de los servicios médicos. Es posible que este grupo de pacientes haya experimentado retrasos, demoras o dificultades en obtener respuestas y atención a sus necesidades médicas, lo que ha llevado a su insatisfacción en esta dimensión.

Cuadro 5. Muestra los resultados de la evaluación del nivel de satisfacción del paciente en relación con la dimensión de seguridad. Se observa que el 12.3% se encuentra con un nivel alto. El 49.3% en un nivel medio de satisfacción y 38.4% de los pacientes refiere un

nivel bajo. Sin embargo, estos resultados contrastan con Quiñonez (2019) donde más del 75 % indicaron su satisfacción. Por lo que, sería importante explorar las razones detrás de las percepciones de seguridad entre los pacientes. En la dimensión de seguridad resalta la necesidad de que los empleados dispongan de las destrezas, saberes y aptitudes fundamentales para proporcionar el servicio. Esto implica el manejo efectivo del contacto personal, la ejecución de operaciones relacionadas con sus responsabilidades, la resolución de preguntas, inquietudes y problemas de los clientes, así como la amabilidad y consideración (Riveros, 2007).

En relación con la competencia en la atención proporcionada, los pacientes anticipan recibir servicios de alta calidad por parte de profesionales de salud competentes. Esto conlleva a que el personal cuente con un amplio bagaje de conocimientos y experiencia en su campo, además de estar actualizado con las últimas investigaciones y técnicas médicas. Asimismo, se anticipa que proporcionen un nivel de atención que sea seguro y eficaz (Liu, 2021).

Cuadro 6. Muestra los resultados de la evaluación del nivel de satisfacción del paciente en la dimensión de empatía. Donde es notorio que la mayor cifra con 58.9% presentan un nivel bajo de satisfacción. Estos resultados encuentran paralelos en la investigación previa de Solís (2021) donde no se presenta insatisfacción en ninguna dimensión, indicando un alto nivel en cuanto a la atención que se brinda tomando en cuenta los aspectos emocionales para la comprensión de las necesidades del paciente. La empatía se caracteriza como la atención personalizada que la empresa ofrece a sus clientes. Se trata de la habilidad de la organización para comprender y entender los problemas del paciente. Esto señala una preocupación significativa en cuanto a la capacidad que tiene el personal de salud para comprender y abordar las necesidades emocionales del paciente (Riveros, 2007).

Es crucial brindar a los pacientes un trato amable, respetuoso y digno. Todos los individuos que reciben atención médica anhelan ser tratados con cortesía, y el personal de salud capacitado en el centro de salud desempeña un papel fundamental en mitigar sus preocupaciones, incertidumbres y nervios. Esto contribuye significativamente a mantener una rutina organizada en diversos espacios, como la sala de espera, los pasillos, los aseos, la zona de laboratorio y la salida (Sifuentes, 2019).

No obstante, en este contexto de experiencias vividas frente al sufrimiento en la época que empezó la pandemia se puede visibilizar cómo el carácter humano de la enfermería cada vez se va relegando, de manera que en cierta forma ha ido disminuyendo el carácter humanístico lo que trajo consigo la insatisfacción de los pacientes.

En este sentido podemos lograr que en la medida que el paciente reciba un mejor trato, una mayor comprensión basado en las características individuales de la persona, considerando sus carencias, fortaleciendo la apertura comunicativa y la disposición para atender, se sentirá más satisfecho con la labor que realiza la enfermera.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- 1.** De los pacientes post Covid19 atendidos en el Puesto de Salud 3 de octubre el 46.6% muestran un nivel medio de satisfacción, mientras el 43.8% nivel bajo y 9.6% nivel alto.
- 2.** En la dimensión elementos tangibles el 49.3% de los pacientes post Covid19 muestra un nivel medio de satisfacción y el 38.4% nivel bajo.
- 3.** La satisfacción en la dimensión fiabilidad el 58.1% de los pacientes post Covid19 presenta nivel bajo y el 30.1% nivel medio.
- 4.** En la dimensión capacidad de respuesta el 50.7% de los pacientes post Covid19 tienen nivel medio de satisfacción y 41.1% nivel bajo.
- 5.** En la dimensión seguridad el 49.3% de los pacientes post Covid19 tienen nivel medio de satisfacción, mientras que el 38.4% nivel bajo.
- 6.** En la dimensión empatía el 58.9% de los pacientes post Covid19 tienen nivel bajo de satisfacción y 28.8% nivel medio.

5.2 Recomendaciones

- Se recomienda al jefe del Puesto de Salud 3 de octubre, llevar a cabo una evaluación sistemática y continua del nivel de satisfacción de los pacientes, con la finalidad de atender de manera integral sus necesidades y cumplir con sus requisitos de manera efectiva.
- Al jefe del Puesto de Salud 3 de octubre, se sugiere implementar tácticas dirigidas a elevar la calidad de la atención ofrecida a los pacientes, tales como la formación del personal y la evaluación del tiempo estimado para llevar a cabo intervenciones de enfermería.
- Al jefe del Puesto de Salud 3 de Octubre, se recomienda la implementación de programas de formación que se centren en el desarrollo de habilidades esenciales en la comunicación del personal de enfermería y los pacientes, con el propósito de fortalecer la capacidad de respuesta del equipo de atención médica.
- El personal de enfermería Puesto de Salud 3 de Octubre, se sugiere realizar una revisión detallada del protocolo de atención y del proceso de programación de usuarios, con el fin de optimizar los recursos humanos y evitar tiempos prolongados de espera.
- El personal de enfermería Puesto de Salud 3 de Octubre, se sugiere que los profesionales de la salud mejoren sus habilidades interpersonales mediante la aplicación de técnicas específicas en su práctica. Estas técnicas incluyen escuchar de manera asertiva al paciente, establecer un sólido vínculo de confianza, prestar atención al lenguaje corporal y expresión facial, y demostrar entusiasmo en cada sesión programada.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y VIRTUALES

- APESSEG (2021) ¿Qué secuelas deja el nuevo coronavirus en el organismo?
<https://www.apeseg.org.pe/2021/04/secuelas-del-nuevo-coronavirus/>
- Barros, T. (2020) Infection control policies in Brazil and quality of nursing care: necessary reflections. <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/3178>
- Becerra, B. (2020) Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid19.
https://www.researchgate.net/publication/348323359_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EXTERNO_EN_UN_ESTABLECIMIENTO_DE_ATENCION_PRIMARIA_DURANTE_LA_PANDEMIA_COVID-19.
- Berrospi, A. (2023) Nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención del servicio de Enfermería en el Puesto de Salud de Cajamarquilla, Pasco.
<http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2999>
- Borré, Y. & Vega, Y. (2014) Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados en Barranquilla. <http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532014000300008>
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. Segunda edición. Editorial McGraw-Hill Latinoamericana. México.
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Capcha, Y., Rojas, L.& Pardo, K. (2018) Nivel de satisfacción del paciente con los cuidados enfermeros en el servicio de gastroenterología en un hospital público 2018. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/4387>

- Carlos, L. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo de un Centro de Salud en Charat, 2022.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101917>
- Carpio, D (2018) Cuidado humanizado del enfermero (a) desde la perspectiva del paciente internado en el Hospital III ESSALUD. Chimbote – 2017.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5937>
- Carrillo, G. (2020) Satisfacción con la calidad de la atención desde la perspectiva de usuarios en un centro de salud urbano en Villa hermosa, Tabasco.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Collantes, D. & y Clavo, V. (2020). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Revista UNEMI.
<https://pdfs.semanticscholar.org/e826/ddf8e24b0363976ad99b8a0ff663e41e3115.pdf>
- Delgado, J. (2022) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo atendido en el Puesto de Salud San Juan – Chimbote, 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88916>
- DISA (2023) Puesto de Salud 3 de octubre Nuevo Chimbote.
<https://www.establecimientosdesalud.info/ancash/puesto-de-salud-3-de-octubre-nuevo-chimbote/>
- Cabello, E. & Chirinos, J. (2012) Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003I
- García, G. (2023) Satisfacción del usuario en el puesto de salud de Shororaguá, Chiquimula. <https://revistacunori.com/index.php/cunori/article/view/218>

- Grande, I. (2005). Marketing de servicios. 4ta Edición. ESIC Editorial. España.
- Greenberg, N., Thomas, S., Iversen, A., Unwi, C. & Wessely, S. (2020) Managing mental health challenges faced by health during covid-19 pandemic. <https://www.bmj.com/content/368/bmj.m1211>
- Gómez, D. (2022) SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio. <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>
- Hernández, S., Fernández, C. & Baptista, P., (2017) Metodología de la Investigación 6(88-101) http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf
- INEI (2019) Sector salud: ¿Qué involucra el primer nivel de atención y cómo podemos mejorar su calidad? <https://rpp.pe/campanas/valor-compartido/sector-salud-que-involucra-el-primer-nivel-de-atencion-y-como-mejorar-su-calidad-postas-medicas-centros-medicos-noticia-1334002>
- INS (2020) Intervenciones farmacológicas para el tratamiento de la enfermedad por el coronavirus 2019. https://repositorio.ins.gob.pe/bitstream/handle/20.500.14196/1323/RR_07_Tratamiento%20COVID_Abril%202020.pdf?sequence=1
- Jackson, J., Jones, C., Gelling, L., Morin, K. & Neville, S. (2020) Life in the pandemic: Some reflections on nursing in the context of COVID-19. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/jocn.15257>
- Liu, S., Li, G., Liu, N. & Wu, H. (2021). The impact of patient satisfaction on patient loyalty with the mediating effect of patient trust. *Inquiry* 2021. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33834860/>

- Lya F., Vivasa, E., Luglia, Z., Alviarez, V., Pérez, G., & Bustamante, S. (2007) La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-la-satisfaccion-del-paciente-hospitalario-13102462>
- Malm H, May, T. u otros (2018) Problemas bioéticos en la prestación de los cuidados enfermeros durante la pandemia del COVID19. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000100011#B6
- Mejia, M. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorios externos del puesto de salud La Unión Chimbote – 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52132/Mejía_AMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=yI
- MINSA (2019) Lineamientos para vigilancia, prevención y control de la salud de trabajadores frente al COVID-19. <https://gestion.pe/economia/Imanagement-empleo/lineamientos-para-vigilancia-prevencion-y-control-de-la-salud-de-trabajadores-frente-al-covid-19-noticia/>
- MINSA (2011) Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- MINSA (2023) Resolución Ministerial N° 546-2011-MINSA. <https://www.gob.pe/16728-servicios-y-categorias-del-primer-nivel-de-atencion-de-salud>
- Nemati R y otros (2020) Hospital service quality based on HEALTHQUAL model and trusting nurses at Iranian university and non-university hospitals: a comparative study. *Revest National Library of Medicine*. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33302943/>

- Núñez, E. (2021) *Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el Centro de Salud Martínez.*
<https://revistasoj.s.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/468/545>
- OMS/OPS (2015) *Cuidado de enfermería.* <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria/>
- Ortiz, P. (2019) *Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en los servicios de salud según encuesta servqual, en la micro red villa-chorrillos en el año 2019 Universidad Ricardo Palma.*
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/457>
- Paredes, C. (2019) *Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud Cañaris 2019 Rev. RECIEN. 2020; Vol.9 / N°1.*
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Quiñones, A. (2019) *Percepción de satisfacción del usuario externo del puesto de Salud Villa Jesus, Arequipa 2019.*
<https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/11219>
- Raile, M. (2015) *Modelos y Teorías de enfermería. Biblioteca Central Universidad Nacional del Santa*
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos. 3ra Edición. ECOE Ediciones. Bogotá, Colombia*
- Rodríguez, J. (2020) *Influencia de la gestión y Satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo Chimbote – 2020.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48147/Rodriguez_PJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, H. (2009) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: *Visión Universitaria*.

https://www.academia.edu/78002369/METODOLOG%3%8DA_Y_DISE%3%91OS_EN_LA_INVESTIGACI%3%93N_CIENT%3%8DFICA

Serra, V. (2020) *Infección respiratoria aguda por COVID-19: una amenaza evidente*.

Revista Habanera de Ciencias Médicas.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729519X202000010001

Sifuentes, L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el centro de*

salud Huaura- 2020.

<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5906VANESSA%20LUNA%20SIFUENTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, J. (2021) *Percepción del paciente hospitalizado acerca del cuidado humanizado*

que brinda el profesional de enfermería en el hospital de apoyo San Javier de Bellavista, 2019.

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4339/INFORME%20DE%20TESIS%20JAIME%20SILVA%20GUEVARA%20-%20copia.pdf?sequence=1&isAllowed=yr>

Solis, T. (2021) *Satisfacción de pacientes con COVID19 en la atención primaria del centro*

de Salud de Acolla - 2020.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/574571>

Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, C., & Armijo, A. (2019) *Percepción sobre*

calidad de la atención en el centro de salud CAI.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s086403002019000200153&script=sci_arttext

- Tello, W. (2021) *Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021.*
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16944>
- UNS (2017) *Código de ética de investigación de la Universidad Nacional del Santa. Transcripción de. Resolución N^a 560-2017-CU-R-UNS.*
https://www.uns.edu.pe/archivos/codigo_de_etica_de_investigacion.pdf
- Valverde, D. (2019) *Nivel de satisfacción de los adultos mayores sobre la calidad de los cuidados de enfermería en un Centro de Atención del Adulto Mayor, Lima, 2018.*
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10298>
- Zeithalm, V. y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill. México.*
<https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>

VII. ANEXOS



ANEXO 1

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CUIDADO

DE ENFERMERÍA EN PACIENTES POST COVID19.

Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) modificado por las tesis de Alvarez Morillo Dyana y Gutierrez Jaime Camila (2023)

Estimado Sr (a): Buenos días/ tardes somos alumnos de la Universidad Nacional del Santa de la Escuela de enfermería y venimos a solicitarle su colaboración para el desarrollo de un trabajo de investigación titulado: Satisfacción en pacientes post covid 19 atendidos en un centro de salud público. Nuevo Chimbote, 2023, el cual es anónimo.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente y luego marque con un aspa (x)

I. Datos Generales

Edad: ____ Sexo: F () M ()

Grado de instrucción: Primaria () Secundaria () Superior () Técnico ()

Estado Civil: Soltero(a) () Casado(a) () Viudo(a) () Divorciado(a) () Conviviente ()

Ocupación: _____

II. Cuestionario

Siempre: 5 puntos Frecuentemente: 4 puntos Algunas veces: 3 puntos Rara vez: 2 puntos Nunca: 1 punto

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles					
1. La señalización de letreros, carteles y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes					
2. El personal tiene una apariencia limpia y pulcra para informar y orientar a los pacientes y acompañantes.					
3. Visualiza que el puesto de Salud cuenta con equipos y materiales necesarios					
4. La sala y áreas del Puesto de Salud estuvieron limpios, cómodos y visualmente agradables.					
Fiabilidad					
1. El personal de enfermería le orientó y explicó de manera clara y adecuada los pasos o trámites para la atención.					
2. Su atención se realizó en el horario programado.					
3. Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					
4. Su historia, exámenes auxiliares informes de complementarios se encontraron disponibles para su atención.					
5. Citas para su atención se encontraron disponibles					
Capacidad de respuesta					
1. La atención por la enfermera fue rápida.					
2. La atención por la enfermera fue buena y profesional					
3. El tiempo que espero para ser atendido fue corto.					
4. Se resolvió inmediatamente cuando presento alguna dificultad o problema					
Seguridad					
1. Durante su atención en el puesto de salud se respetó su privacidad.					
2. La enfermera le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motivó su atención.					

ÍTEMS	1	2	3	4	5
3. La enfermera y demás personas le brindaron el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud.					
4. La enfermera y demás personal de salud le inspiraron confianza.					
Empatía					
1. El profesional de enfermería que le atendió lo escuchó atentamente con amabilidad, respeto y paciencia.					
2. El profesional de enfermería que le atendió mostró interés para solucionar su problema de salud.					
3. La enfermera le explicó a usted o a sus familiares, en palabras fáciles de entender, el problema de salud o resultado de la atención.					
4. La enfermera le explicó en palabras fáciles de entender, los cuidados que recibirá.					
5. La enfermera le explicó los procedimientos o análisis que le realizarán de manera adecuada.					



ANEXO 2

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CONSENTIMIENTO INFORMADO

La investigación está siendo realizado por Camila Victoria Gutiérrez Jaime y Dyana Cielo Alvarez Morillo, con la asesoría de la profesora Dr. Inés Concepción Rosas Guzmán de la Universidad Nacional del Santa.

Este estudio consta de un cuestionario con una duración de 10 minutos. Su participación será de manera voluntaria y anónima. La recopilación de la información será estrictamente confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito (“Código de ética de Investigación Científica y Tecnológica”. En el caso que usted no comprenda algún aspecto en su desarrollo, tiene toda la libertad de realizar las preguntas para despejar sus dudas. Asimismo, puede dar por terminada su participación en el momento que crea oportuno sin ningún tipo de prejuicio y represalia. Si existiera incomodidad, frente alguna pregunta puede abstenerse a responderla.

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio de manera enteramente voluntaria. He recibido información en forma verbal y he comprendido las instrucciones y explicaciones alcanzadas por el equipo investigador. Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que los datos recopilados podrán ser usados en la investigación en la que estoy participando.

Como prueba de mi consentimiento voluntario firmo a continuación:

FIRMA DEL PARTICIPANTE

ANEXO 3

CÁLCULO DE LA MUESTRA

Se utilizó la fórmula de a continuación:

$$Muestra (n) = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 100}{0,05^2(100 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

En donde:

n= Tamaño de muestra

N= 73 (población)

Z= Coeficiente de 95% de confiabilidad. (1,96)

P= Probabilidad de ocurrencia del suceso: 50%(p=0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia del suceso: 50%(p=0.5)

e= Error de estimación máximo aceptado:5% (e=0.05)

Calculando:

$$Muestra (n) = \frac{0,9604 * 100}{0,3564 + 0,9604}$$

$$Muestra (n) = 96.04 / 1,3168$$

$$Muestra (n) = 73$$

ANEXO 4

Ubicación geográfica puesto de salud 3 de octubre

