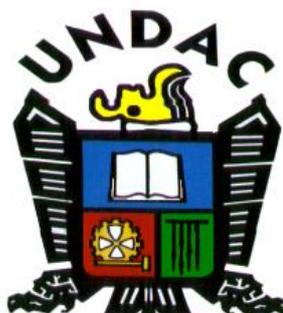


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del usuario  
adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín –  
Chaupimarca - Pasco – 2023**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciada en Enfermería**

**Autoras:**

**Bach. Cristina Maryluz ASTUHUAMAN HUAMAN**

**Bach. Maira Melani BEDIA LUQUILLAS**

**Asesor:**

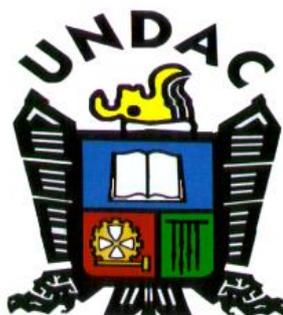
**Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA**

**Cerro de Pasco - Perú - 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**T E S I S**

**Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del usuario  
adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín –  
Chaupimarca - Pasco – 2023**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

**Mg. César Ivón TARAZONA MEJORADA**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. Samuel Eusebio ROJAS CHIPANA**  
**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° 077-2024**

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:

**Cristina Maryluz ASTUHUAMAN HUAMAN**  
**Maira Melani BEDIA LUQUILLAS**

Escuela de Formación Profesional  
**Enfermería**

Tesis

**“Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario  
adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín –  
Chaupimarca - Pasco – 2023”**

Asesor:

**Dr. Isaías Fausto MEDINA ESPINOZA**

Índice de Similitud: 11%

Calificativo

**APROBADO**

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

Cerro de Pasco, 18 de abril del 2024.

Dra. Raquel Tumialán Hilario  
Directora de la Unidad de Investigación  
Facultad de Ciencias de la Salud

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios, a mis padres por darme mi futuro profesional, y a mis abuelos y hermanos de quienes recibí su ayuda.

**Cristina M. Astuhuaman Huaman.**

Dedico esta tesis a Dios, mi querida madre, quien siempre me apoya y es mi mayor ejemplo de progreso, y a mis tíos quienes me brindaron su apoyo durante mi formación profesional.

**Maira M. Bedía Luquillas.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros padres que son nuestros motores de inspiración quienes durante toda nuestra vida fueron nuestro principal apoyo y motivación durante nuestra formación académica, quienes confían en nuestras capacidades y habilidades en todo momento.

A nuestro asesor Dr. Isaías Fausto Medina Espinoza por la cooperación brindada y por su desempeño en todo este proceso.

A los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachin por su valioso aporte y colaboración para la realización de este trabajo.

A los docentes de Enfermería por su atención, enseñanza y amabilidad durante toda nuestra etapa universitaria y a nuestra reconocida Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue de identificar la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco

El método utilizado fue el descriptivo cuyo diseño fue el descriptivo correlacional con una población/muestra de usuarios adulto de 30 a 50 años que acuden a los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca, durante los meses de junio a noviembre del 2023, que fueron un total de 82, se utilizó como técnica la entrevista estructurada. Los resultados muestran que, el 62.2% de los usuarios muestra satisfacción favorable del profesional de Enfermería, el 32.9% medianamente favorable y el 4.9% desfavorable, así mismo, el 48.8% de los adultos indicaron que el trato humanizado que recibieron del profesional de Enfermería estuvieron totalmente de acuerdo, el 46.3% de acuerdo y el 4.9% fue indeciso, de igual manera, el 50% de usuarios indicaron estar totalmente de acuerdo, con la calidad de atención, el 43.9% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso, del mismo modo, el 51.2% indicaron estar totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta de Enfermería en la satisfacción del adulto, el 42.7% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso y por último, el 57.3% señalaron estar totalmente de acuerdo con el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del adulto, el 36.6% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.

**Palabras clave:** Desempeño de Enfermería, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The objective of this study was to identify the relationship between the professional performance of Nursing and satisfaction of the adult User from 30 to 50 years old - Tupac Amaru and Uliachín Health Centers – Chaupimarca – Pasco

The method used was the descriptive one whose design was the descriptive correlational with a population/sample of adult users aged 30 to 50 years who attend the Tupac Amaru and Uliachín – Chaupimarca Health Centers, during the months of June to November 2023, which There were a total of 82, the structured interview was used as a technique. The results show that 62.2% of users show favorable satisfaction with the Nursing professional, 32.9% moderately favorable and 4.9% unfavorable. Likewise, 48.8% of adults indicated that the humanized treatment they received from the Nursing professional They totally agreed, 46.3% agreed and 4.9% were undecided, likewise, 50% of users indicated they totally agreed with the quality of care, 43.9% agreed and 6.1% were undecided. Similarly, 51.2% indicated they totally agreed with the Nursing response capacity in adult satisfaction, 42.7% agreed and 6.1% were undecided and finally, 57.3% indicated they totally agreed with the Nursing professional performance and adult satisfaction, 36.6% agreed and 6.1% were undecided.

**Keywords:** Nursing Performance, User Satisfaction

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de este estudio fue de identificar la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco.

La aplicación de esta investigación servirá de reflexión sobre el desempeño de la atención a los usuarios adultos, profundizando así en los métodos y creando un carácter más humano en todos los profesionales que trabajan en los centros sanitarios, ya que este es el primer puesto de atención a todos aquellos que acuden a estos establecimientos.

El método utilizado fue el descriptivo cuyo diseño fue el descriptivo correlacional con una población/muestra de usuarios adulto de 30 a 50 años que acuden a los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca, durante los meses de junio a noviembre del 2023, que fueron un total de 82, se utilizó como técnica la entrevista estructurada. Dentro de las conclusiones más importantes que encontramos fue el siguiente: Que el 57.3% señalaron estar totalmente de acuerdo con el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del adulto, el 36.6% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.

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.

## INDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**INDICE**

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación 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.....	5

### CAPÍTULO II

#### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio .....	6
2.2. Bases teóricas – científicas.....	10
2.3. Definición de términos básicos .....	21
2.4. Formulación de hipótesis.....	22
2.4.1. Hipótesis general.....	22

2.4.2. Hipótesis específicas.....	22
2.5. Identificación de variables .....	23
2.6. Definición operacional de variables e indicadores: .....	23

### **CAPÍTULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación .....	24
3.2. Nivel de investigación .....	24
3.3. Métodos de investigación .....	24
3.4. Diseño de investigación .....	24
3.5. Población y muestra.....	25
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	25
3.8. Tratamiento estadístico.....	26
3.9. Orientación ética filosófica y epistémica.....	26

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo.....	27
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados .....	27
4.3. Prueba de hipótesis.....	34
4.4. Discusión de resultados .....	36

#### **CONCLUSIONES**

#### **RECOMENDACIONES**

#### **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

#### **ANEXOS**

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Edad de los adultos de 30 a 50 años, según sexo - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023.....	27
<b>Tabla 02.</b> Estado civil de los adultos de 30 a 50 años, según Establecimientos de Salud - Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	28
<b>Tabla 03.</b> Trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	29
<b>Tabla 04.</b> Calidad de atención del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	30
<b>Tabla 05.</b> Capacidad de respuesta del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023.....	31
<b>Tabla 06.</b> Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	33

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 01.</b> Edad de los adultos de 30 a 50 años, según sexo - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023.....	28
<b>Gráfico 02.</b> Estado civil de los adultos de 30 a 50 años, según Establecimientos de Salud - Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	29
<b>Gráfico 03.</b> Trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	30
<b>Gráfico 04.</b> Calidad de atención del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	31
<b>Gráfico 05.</b> Capacidad de respuesta del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023.....	32
<b>Gráfico 06.</b> Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023 .....	33

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

El desempeño de los cuidados de enfermería en el tiempo es siempre una preocupación para todos los usuarios, porque los profesionales de este campo están siempre en contacto directo y superan constantemente la satisfacción que cualquier persona puede alcanzar. La atención brindada también depende del centro de tratamiento en el que se encuentre, ya sea un hospital, clínica o centro de salud, y las opiniones de los pacientes de este último suelen ser muy negativas. El centro de salud es el primer nivel de atención de cada usuario, donde recibe por primera vez cualquier tipo de atención en diversas situaciones y donde el personal de enfermería tiene mayor contacto con los usuarios, por lo que es importante determinar el grado de satisfacción con los mismos. Lo que se recibe es crucial ya que se escuchan muchas quejas y demandas de estos pacientes sobre la atención que reciben en los diversos centros de salud y es ahí donde surge el problema ya que muchos optan por buscar atención médica en instituciones privadas. La evaluación de los servicios asistenciales desde el punto de vista de la satisfacción de los usuarios brinda la

oportunidad de analizar las debilidades del personal de enfermería del primer nivel de atención y así ayudar a los centros de salud a comprender en qué áreas se necesitan mejoras. atención.

Motivo por el cual, se planteó el siguiente trabajo de investigación:  
¿Cómo es el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023?

## **1.2. Delimitación de la investigación**

La investigación se realizó en los Centros de Salud de Salud “Tupac Amaru” y el Centro de Salud “Uliachín” en Chaupimarca.

## **1.3. Formulación del problema**

### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo es la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023?

### **1.3.2. Problemas específicos**

- a. ¿Cuáles son las características generales del profesional de enfermería y los Usuarios adultos de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco?
- b. ¿Cuáles son las manifestaciones de satisfacción de los Usuarios adultos de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca?
- c. ¿Como se relaciona el desempeño profesional de Enfermería (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de atención, trato

humanizado) con la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años  
- Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco?

#### **1.4. Formulación de objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo general**

Identificar la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco.

##### **1.4.2. Objetivos específicos**

- a. Identificar las características generales del profesional de enfermería y los Usuarios adultos de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco.
- b. Identificar las manifestaciones de satisfacción de los Usuarios adultos de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca.
- c. Identificar la relación del desempeño profesional de Enfermería (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de atención, trato humanizado) con la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

- a. Conveniencia

La encuesta es conveniente de realizar, ya que ayudará a determinar el grado de satisfacción de los usuarios adultos con los servicios prestados por el personal de enfermería y así evitar una atención inadecuada a estos

usuarios, si existe, o mejorar la atención a estos usuarios si los resultados son positivos. Utilizan estrategias para brindar un buen servicio.

b. Relevancia social

Como profesionales de esta profesión, estudiar este tema nos hace comprender la importancia de trabajar con pacientes con discapacidad para mejorar sus condiciones de vida, prestando especial atención a su satisfacción y bienestar personal a través de esta lente, y así mejorar la sensibilización asistencial y un mayor compromiso del personal. a dichos pacientes, evitando cualquier desconfianza, miedo o ansiedad que puedan experimentar, y que el proceso de atención sea adecuado a su propósito y se desarrolle de manera óptima.

c. Relevancia Práctica

Un usuario adulto que se niega o expresa ansiedad durante una consulta cuando está siendo atendido por una enfermera es un gran problema porque está en juego la salud y el control de la persona, y muchas veces este es un factor importante en la situación. Este es un gran problema porque está en juego la salud y el control de una persona, y muchas veces es un factor importante en la situación. Es el enfermero quien brinda la actuación en el proceso de enfermería, por lo que es necesario determinar la satisfacción del usuario adulto con el trabajo de enfermería para que este tipo de situaciones no se repitan.

d. Relevancia Metodológica

El estudio de la satisfacción de los usuarios adultos con el trabajo de enfermería ayudará a obtener nuevos parámetros en la evaluación del desempeño de este trabajo, debido a que el ambulatorio es diferente,

también dependerá del motivo de la consulta, por lo que el personal de enfermería debe estar preparado para este fin. en la atención y estudiarlos nos permitirá saber qué estrategias aplicar ante esta situación.

e. Valor Teórico

Este estudio reflexionará sobre el desempeño de la atención a los usuarios adultos, profundizando así en los métodos de esta profesión y creando un carácter más humano en todos los profesionales que trabajan en los centros sanitarios, ya que este es el primer puesto de A, todos aquellos dedicados a la salud. cuidado.

**1.6. Limitaciones de la investigación**

Ninguna.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes del estudio**

##### **1.1.1. Internacionales**

a. SANZ LLEDÓ AI, GARCÍA VALLEJO R. (2019) indicaron que la conclusión muestra que los profesionales de la salud carecen de conocimientos suficientes en la comunicación con estos pacientes, por lo que se necesita de recursos humanos más formados, así como mejoras y adaptaciones en las estructuras sanitarias para facilitar la comunicación con las personas sordas, y así aumentar su satisfacción. (1).

b. PRECIADO CEVALLOS, Hellen Beatriz. (2019) indicaron que los resultados mostraron que el 75% conocía la atención necesaria para las personas con síndrome de Down, mientras que el 25% dijo que no sabía, lo que sugiere una falta de conocimiento sobre la atención a las personas con síndrome de Down. Los pacientes con SD son el motivo por el que algunos profesionales sanitarios no siguen el protocolo porque ya existe, pero no lo revisan por falta de tiempo o porque no conocen su existencia. (2).

c. ESPINOZA CUEVA Joyce Magali, SALAZAR VALAREZO Kelly Nohemi. (2018) Ecuador/Guayaquil, señalan que la conclusión fue que los familiares reciben poca información médica y consuelo, por lo que se ven desafiados a brindar una atención adecuada sin descuidar la salud propia o de sus familiares, lo cual es responsabilidad de los profesionales de la salud. La capacidad de reconocer que las personas con discapacidad y sus familias necesitan un liderazgo eficaz e informado y que, si no se les guía, experimentarán un enorme sufrimiento y una pérdida de potencial humano.(3).

d. DONO MAYER, Patricia. (2017) España, indican que el objetivo de este estudio fue analizar las percepciones de los familiares sobre la adherencia al tratamiento entre pacientes con diabetes tipo 2 en zonas rurales desde la perspectiva de un modelo transcultural. El método utilizado fue un estudio cualitativo de carácter fenomenológico en una población/muestra de al menos 18 familiares, y la técnica de recolección de datos utilizada fue la entrevista en profundidad, por ser la más adecuada para este tipo de investigación. El propósito de este tipo de entrevista es comprender el punto de vista del entrevistado sobre el tema de estudio, y es flexible y abierta. Los resultados proporcionarán conocimientos sobre el papel de las enfermeras, que será crucial para un mejor tratamiento de los pacientes con diabetes tipo 2. (4).

e. SÁNCHEZ CORTÉS, Janella María. (2016) Ecuador, indica que un resultado claro es que aunque el departamento de emergencias no cuenta con personal suficiente para atender a adultos con discapacidad física, la mayoría de los pacientes (75%) sintieron que la atención que recibieron en el departamento de emergencias fue satisfactoria, lo que significa que el personal que intenta hacer todo lo posible para la salud de los pacientes, porque incide mucho en la mejora de la salud de los pacientes, la conclusión es que si bien no hay suficientes enfermeras, según las propias enfermeras, en función del

número de pacientes que atienden, porque son físicamente los discapacitados. Se calificó como buena la calidad y calidez del trato brindado a los pacientes. (5).

### **1.1.2. Nacionales**

a. ORE SANTIVAÑEZ Wendonly Marilyn, VASQUEZ FERNANDEZ Stephani Alissa. (2019) Huancayo, señalaron las personas con síndrome de Down necesitan utilizar estrategias centradas en el problema, mientras que las estrategias para evitarlo son las que menos se utilizan. Las personas con síndrome de Down necesitan utilizar estrategias de afrontamiento que se centren en el afrontamiento activo y la planificación de problemas para afrontar la presencia de niños con capacidades diferentes en el hogar. (6).

b. LOZA RODRIGUEZ, Mayra Alejandra. (2019) Lima, indicó que los resultados claros son los siguientes: del 100% (57) encuestados, el 61% (35) valora negativamente la imagen de las enfermeras y el 39% (22) positivamente, concluyendo que la mayoría cree que los usuarios ven la imagen de las enfermeras de forma negativa y que expresan una falta de respeto hacia sus creencias y costumbres. Además, los usuarios no reconocen las funciones educativas y de investigación de las enfermeras, a pesar de que los productos de estas dos funciones deberían ayudar a mejorar la salud, por otro lado, es una historia de subordinación. y la dependencia de los médicos queda atrás.(7).

c. ARENAS GUTIÉRREZ Cyntia Carolina, ROMERO RÍMAC Dante Eloy. (2017) Huancayo, realizaron una investigación, titulado “Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de Chilca, Huancayo – 2016”, en donde indicaron que los resultados respaldaron la hipótesis general, ya que la satisfacción general fue solo del 39 %. Además, en el caso de las clínicas externas, las clínicas de

tuberculosis lograron una mayor satisfacción (22%) en comparación con otras clínicas. Le siguieron no infecciosos (19%), ESNI (18%) y finalmente CRED y adultos mayores (17%), quienes concluyeron que la satisfacción de los usuarios externos con la enfermería central de salud de Chilca), la calidad de los servicios brindados por Huancayo. – 39% de participación global en 2016. (8).

d. BOCANEGRA ROSALES Jackeline Eloisa, CABRERA AGUILAR Magaly Cesibel, CORNEJO HUAYANAY Cesar. (2017) Huánuco - PERÚ, realizaron una investigación, “El estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015”. En donde de los resultados,  $r$  de Pearson = - 0,65, valor  $p = 0,0021$ , que es menor que el valor significativo de menos del 5% de error alfa ( $p < 0,005$ ); por lo tanto, existe evidencia científica para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de la investigación de que el estrés afecta el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Llata, Huánuco 2015, concluyó que la tendencia tiene pendiente negativa y aumento inverso, que es decir, cuanto más estrés sienten los profesionales, menor es el desempeño laboral. (9).

e. LEÓN SILVA Sandra A, LUNA VICTORIA MORI Flor M. (2016) Trujillo, realizaron una investigación, titulado “Cuidado de enfermería al paciente con discapacidad: La perspectiva de los discapacitados y el cuidador profesional”, señalaron los resultados que arrojaron fueron que se necesitan personas y atención de salud y se concluyó que esto puede no ser óptimo en el servicio por la carga de trabajo, pero serán atendidos con amor. cariño, ternura, paciencia y les enseña a crecer, a realizarse como persona y a fortalecer el amor familiar, que es la mejor herramienta para cada paciente cuando está en el período de adaptación, acostumbrándose al estilo de vida y a los logros, las mismas

oportunidades que cualquier otro. otro empresario, cooperación con la sociedad y la familia. (10).

### **1.1.3. Locales/Regionales**

A. Rojas Rivera, Rebeca Marisol; Toribio Robles, Deygor Gerardo. (2019) Cerro de Pasco, realizaron una investigación, titulado "Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, Pasco 2017". Concluyeron que el papel del enfermero está significativamente relacionado con la cognición del paciente. Usuarios externos del primer nivel de atención. La prueba estadística muestra que el valor  $\chi^2_c = 30.655 > \chi^2_t = 9.488$ , el nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  y el grado de libertad es 4. (11).

## **2.2. Bases teóricas – científicas**

### **2.2.1. Desempeño del profesional de enfermería**

➤ Definición de desempeño profesional:

Rodríguez (12) dice que la definición de desempeño se refiere a "las actividades de los recursos humanos en una profesión o industria científica que les permiten demostrar su capacidad para resolver o resolver problemas de producción o servicios de manera sistemática. 'Comunidad'"

Urbina también señaló:

El desempeño profesional es el comportamiento que le permite desempeñar de manera competente los deberes y responsabilidades que realmente desempeña en su trabajo. En este comportamiento se incluye una formación más técnica, seguida de diversas experiencias acumuladas, buenas habilidades interpersonales y de toma de decisiones, y habilidades

procedimentales (13). Salas (14) afirma que “La actividad profesional es el comportamiento o conducta real de los empleados en el orden profesional y técnico o en las relaciones interpersonales creadas por el cuidado de la salud/enfermedades de la población”

Balazar analizó así el concepto anterior, diciendo:

Autores anteriores reconocen que existe un vínculo directo entre cómo trabajan los profesionales y cómo se comportan, donde los pilares del aprendizaje están interconectados: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y a ser humanos. También se incluyen: orientación, organización y supervisión. La actividad profesional combina conocimientos, habilidades, actitudes y valores y es un enfoque multidimensional (15).

➤ Definición de desempeño de enfermería:

Empecemos con Nightingale (16) quien expreso : "Evitaré toda forma de discriminación en el desempeño de mis funciones profesionales, incluida la ideología, religión o creencias, raza u origen nacional, sexo, enfermedad o discapacidad". Anola dijo:

El desempeño de enfermería se define como el cumplimiento de deberes y responsabilidades, la realización de formación técnica, experiencia, buena toma de decisiones, habilidades efectivas y motivación para realizar diversos procedimientos. importante en el desempeño de enfermería (17).

Desde la década de 1950, un número creciente de teóricos ha desarrollado modelos de enfermería que describen los conceptos que los componen y al mismo tiempo consideran el desempeño profesional. (18).

- Peplau(19) analiza que"La enfermería es un importante proceso terapéutico e interpersonal, una herramienta educativa que coopera con otros procesos humanos para hacer posible la salud de los individuos en la sociedad".
- Rogers (20) cree que el propósito de la enfermería es "facilitar interacciones sincrónicas entre las personas y el medio ambiente, aumentar la coherencia e integridad del campo humano y guiar y cambiar el patrón del campo humano y el medio ambiente para lograr el mayor potencial para la salud.
- Neuman (20) afirmó que el objetivo de los cuidados de enfermería es "reducir los factores que crean estrés y condiciones adversas que afectan o pueden afectar el funcionamiento óptimo del usuario en una situación determinada".

➤ Enfermería y su responsabilidad:

El sistema de salud exige que todos los responsables del cuidado de la población participen en iniciativas encaminadas a mejorar la calidad de los servicios en todos los ámbitos. La comunidad internacional de enfermería se esfuerza por mejorar la calidad de la educación, la atención, la investigación y el liderazgo de la enfermería para lograr la seguridad del paciente. Realizamos una revisión exhaustiva de la literatura y consultamos con expertos para ampliar nuestro conocimiento sobre los programas de seguridad del paciente. Se detallan los estándares que sustentan a la enfermería como profesión, la misión y lineamientos de responsabilidad social y 10 estándares internacionales para evaluar la seguridad del paciente. En el plan de garantía de calidad, la seguridad del paciente no es un hábito, ni es una nueva forma de atención médica. Sin embargo, las responsabilidades profesionales están implícitas en el comportamiento de enfermería. Esté preparado para hacer que su obsesión considere una disciplina científica. Se preocupan por los intereses básicos de las personas y pueden proporcionar atención oportuna, calidad y sin riesgo (21).

➤ Rol de enfermería(22):

Como profesionales de las ciencias de la salud, las enfermeras brindan servicios integrales de salud interviniendo en la promoción, prevención, recuperación y recuperación de la salud de manera científica, técnica, sistemática y humanista, atendiendo a las personas, las familias y las comunidades.

- Atención integral: brinda atención integral en las siguientes áreas:

Área de enfermería:

- Definir e implementar los cuidados de enfermería a través de la interacción entre enfermeros y usuarios para asegurar a todas las personas dentro y fuera del hospital y los procesos de promoción, prevención, mantenimiento, recuperación y recuperación de la salud según sea necesario.
- Región administrativa: el establecimiento de procedimientos tiene por objeto:

Área docente: Planifica, organiza, dirige, monitorea y evalúa la oferta de servicios de enfermería de todas las agencias de atención médica y otros servicios relacionados.

- Gestionar centros de formación profesional de pregrado y posgrado en enfermería y formación del personal técnico y auxiliar de enfermería. Campo de estudio: destinado a la planificación, organización, desarrollo y seguimiento de actividades de educación y formación sanitaria dirigidas a:
- Educación en enfermería.
- Educación avanzada.

- Formación continua de enfermeras.
- Formación y perfeccionamiento de técnicos, enfermeras y otro personal afín.
- Participar en la formación de otros profesionales.
- Educación sanitaria para personas, familias y comunidades.

Área de investigación: El objetivo del trabajo en esta área es:

- Realizar y/o participar en investigaciones en su ámbito de competencia y contribuir a la mejora de la salud pública y la calidad de vida.
- Colaborar con equipos multidisciplinares para diseñar y desarrollar planes, programas y proyectos en el sector salud para abordar problemáticas sociales.
  - Desempeño de enfermería en establecimientos del primer nivel de atención:

Desempeño en centros de salud:

La función de la atención primaria es la promoción y prevención de la salud, por lo que los servicios que brinda están dentro del rango aceptable para las personas, es decir, brindan educación en salud para que las personas puedan cuidar de sí mismas. Un estilo de vida saludable convierte la dependencia de los pacientes en autonomía. En este nivel, puedes encontrar actividades que realizas, como (23):

- Cuidar la salud de las personas de forma personal, integral y permanente, respetando sus valores, costumbres y creencias.

- Implementar el proceso de enfermería como método científico profesión
- Registrar en la historia clínica toda la información disponible sobre los problemas encontrados en el individuo, la familia y la sociedad. - Evaluar la información recopilada por HC para las actividades de enfermería.
- Evaluar la respuesta individual, familiar o comunitaria al tratamiento y la atención y documentarla en HC.
- Realizar actividades asistenciales en situaciones de emergencia y desastres. - Participar en el programa de vigilancia epidemiológica establecido por el SNS.
- Ser miembro de un equipo interdisciplinario e interdisciplinario y participar en la atención integral de las personas, familias y comunidades.
- Participar en la elaboración, análisis y discusión del estado de salud de la población, identificación de grupos vulnerables, factores de riesgo e implementación de medidas para reducir y/o prevenir factores de riesgo.
- Tomar acciones que brinden soluciones a los problemas de salud identificados en el análisis del estado de salud.
- Realizar actividades incluidas en el programa de bienestar para brindar soluciones a los problemas de la comunidad.
- Realizar medidas de promoción y fomento de la salud pública individual, familiar y local.

➤ La interacción eficiente del profesional de enfermería:

La interacción efectiva depende de las diversas habilidades del comunicador en los componentes verbales del lenguaje, especialmente las habilidades de pensar, hablar, escuchar, leer y escribir; sin embargo, las habilidades del lenguaje corporal son muy importantes para los profesionales. Madurar la relación enfermera-paciente requiere conocimientos, habilidades y experiencia que permitan la tolerancia; saber gestionar sus emociones de forma constructiva que refleje la confianza y el confort del paciente; Sea realista y comprenda por qué está en esta relación.(24).

- ✓ Dimensión de interacción del habla: palabras claras, tono adecuado y lenguaje sencillo hacen que la comunicación entre los pacientes y sus familias sea más efectiva.(25). Donde se resaltan estas características muy importantes.
- Precisión: Es la capacidad de lograr los mismos resultados utilizando procedimientos estandarizados en diferentes situaciones físicas o verbales. Esta calidad debe evaluarse en el corto plazo. (26).
- Claridad: En el contexto de la comunicación, se refiere a la ausencia de ambigüedad en la información absorbida o aprendida. (24).
- Tono voz: Es uno de los elementos que mayor impacto tiene en la comunicación a lo largo de la vida. Dentro de ese tono hay un conjunto de parámetros sonoros que consciente e inconscientemente dan significado al mensaje transmitido. Algunos de ellos son: timbre, intensidad del sonido, ritmo de articulación, articulación, proyección, etc(27).
- Oportunidad: Es una situación que nos permite alcanzar un determinado objetivo. (25).

- Pertinencia: Es la posibilidad, suficiencia y conveniencia de las cosas. Tiene un propósito, es relevante, es adecuado o cumple con las expectativas. (25).
- ✓ Dimensión interacción no verbal: Esta interacción no se produce a través de palabras o fonemas, sino que es otra forma de comunicación a través de gestos y expresiones corporales; representa el mensaje o intención de la persona (en este caso el profesional de atención) de que cada posición, gesto o expresión de A sea interpretada de alguna manera por el receptor (en este caso el paciente y/o familiar). Destaca aquí (24):
- Escucha activa: Implica interacciones positivas con los demás. La escucha activa es una forma de comunicación que muestra al hablante que el oyente lo comprende. Hay varios niveles de escucha disponibles dependiendo del nivel de comprensión alcanzado en cada situación. Se utilizaron los siguientes indicadores:
- Mirada: Implica utilizar nuestra vista para observar algo o alguien. En general, se puede decir que las observaciones visuales que hacemos evocan en el observador expresiones que están estrechamente relacionadas con el sentimiento que provocó la observación. Así, por ejemplo, si observamos algo que nos preocupa, tendremos una expresión triste, pero por el contrario, si apreciamos algo que nos hace felices, como la felicidad de un amigo, entonces esta expresión será triste. expresión.(28).
- Expresión facial/corporal: Juega un papel importante en la interacción social humana. Nos muestra el estado emocional del cuidador del paciente, y es importante expresar sentimientos y estado de ánimo. Al comprender y observar las expresiones faciales y el movimiento de los rostros, podemos comprender mejor los mensajes que nos envían los demás. Una posición física puede reflejar un estado mental. Gestos: Son una forma de expresión

que no implica el uso del lenguaje, sino que se basa en movimientos, expresiones faciales, contacto físico, algunos de los cuales pueden incluir clics o sonidos guturales, una aceptación general del contenido gestual. (28).

- ✓ Dimensión Segura: La conciencia y la atención de los empleados se consideran métricas. (29):
  - Confianza: Es el factor determinante por el cual las personas se refieren a otro o grupo con sus creencias, creencias que serán reforzadas por las acciones de dicho grupo o entidad. (30).
  - Efectividad: Es la capacidad o habilidad para alcanzar una meta u objetivo deseado predefinido y qué acciones estratégicas se utilizan para lograrlo. (30).
  - Idoneidad: Se refiere a la idoneidad, voluntad o capacidad de algo o alguien para un propósito particular. Se utiliza para expresar que algo es adecuado o práctico para lograr un determinado objetivo. (30).
  - Cumplimiento de medidas de seguridad: Si se sigue un determinado proceso de orden en el sistema, en este caso, el sistema de salud siguiendo estos pasos puede lograr la prevención y promoción de la salud de la persona o paciente.(24).

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

### **2.2.2.1. Elementos de la satisfacción**

Es importante comprender qué factores contribuyen a la satisfacción y, por tanto, cómo los usuarios juzgan la calidad de la

atención en función del desempeño del personal de enfermería. Estos elementos son:

- a. Disponibilidad: Los servicios deben estar siempre disponibles para satisfacer las necesidades de los usuarios en todo momento.
- b. Disponibilidad: Indica en qué medida los usuarios deben recibir servicios cuando los necesitan.
- c. Cortesía: Un profesional sanitario, en este caso enfermera, atendiendo al usuario con amabilidad y sensibilidad.
- d. Agilidad: Es el grado en que un profesional sanitario (en este caso, una enfermera) puede satisfacer las necesidades del usuario en ese momento.
- e. Confianza: El profesional sanitario (en este caso una enfermera) demuestra que es lo suficientemente competente para atender al usuario de forma fiable, y el propio usuario es quien se siente así.
- f. Comunicación: En este nivel el profesional de la salud (en este caso una enfermera) se expresa en un lenguaje claro y sencillo que el usuario pueda entender.

#### **2.2.2.2. Grados de satisfacción:**

Estos niveles reflejan casos en los que los usuarios sienten que han recibido más de lo que esperaban y perciben la prestación de atención como atención de calidad. Sin embargo, los usuarios quedarán insatisfechos con la atención si los profesionales no intervienen en sus operaciones. Llegar.

- a. Tiempo de Espera: Este nivel incidirá en el estado psicológico del usuario al ser atendido, ya que podrá percibir la seriedad con la que valora las necesidades que se presentan en ese momento.
- b. Nota para los proveedores de atención médica: La actitud de los profesionales sanitarios hacia los usuarios también es muy importante, ya que suelen ser hostiles y desagradables, haciendo que los usuarios se sientan incómodos y frustrados durante el tratamiento.
- c. Infraestructura: un aspecto importante que incide en la satisfacción de los usuarios es el entorno en el que reciben tratamiento, no solo el estado del centro de salud al que acuden, sino también las herramientas y materiales con los que cuentan, pues si está mejor equipado afectará su salud embarazada. Comodidad y seguridad del usuario durante la atención.
- d. Diagnóstico: proceso mediante el cual los profesionales de la salud identifican la patología de un usuario y luego brindan un tratamiento óptimo influyendo en la percepción del usuario sobre la importancia de su condición de salud.

#### **2.2.2.3. Usuario:**

Hoy en día, la palabra "usuario" ha sustituido a la palabra "paciente" debido al contexto, que la asocia con la palabra "paciente" y la palabra "pasivo", que, aunque su etimología es diferente, sugiere que el paciente debe actuar como pasivo. Una persona inactiva que no tiene interés en cuestionar en la consulta cualquier cosa que le parezca incorrecta o que no entienda.

#### **2.2.2.4. Beneficios de la satisfacción del usuario:**

Son varios los beneficios que las empresas y/u organizaciones pueden obtener al lograr la satisfacción del usuario, los cuales se pueden resumir en tres beneficios principales que muestran claramente la importancia de lograr la satisfacción del usuario.

Hay varios beneficios que las empresas y/u organizaciones pueden obtener al lograr la satisfacción del usuario, que se pueden resumir en tres beneficios clave que brindan una comprensión clara de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

a. Primer Beneficio:

Al brindar un buen servicio, los usuarios se sentirán satisfechos, por lo que volverán al sitio, beneficiándose así de la fidelidad de los usuarios.

b. Segundo Beneficio:

Un usuario satisfecho cuenta su experiencia de hacerse notar en el servicio, por lo que la agencia se beneficia de las promociones gratuitas del usuario entre colegas, amigos y familiares. La tercera ventaja:

Los usuarios ya no acudirán a otros lugares, por lo que el lugar se beneficiará de la participación activa de los usuarios en un mercado competitivo.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Desempeño de enfermería**

El desempeño de enfermería es el acto de cumplir deberes y obligaciones, aplicando en la práctica la formación técnica, la experiencia, la buena toma de decisiones, la capacidad efectiva para realizar diversos procedimientos y la motivación es de gran importancia en las actividades de enfermería.

### **2.3.2. Satisfacción del usuario adulto**

Se entiende por satisfacción del usuario la valoración positiva que hace el usuario de diversas dimensiones de la asistencia médica recibida. Estos son los objetivos y resultados de la atención de salud y una medida útil de su calidad, que se considera el eje central de los servicios.

### **2.3.3. Calidad de atención**

Podemos definir la calidad de la atención como el logro de un conjunto de características y actividades que permiten a cada paciente volver al nivel de salud que hemos especificado.

### **2.3.4. Funciones de enfermería**

Múltiples responsabilidades en sanidad, administración, educación e investigación.

## **2.4. Formulación la hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis general**

“El desempeño profesional de Enfermería adecuado, influye favorablemente la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín y Chaupimarca”.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a. “Las manifestaciones de satisfacción de los Usuarios adultos de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín en su maría es favorable”.
- b. “Existe relación significativa entre el desempeño profesional de Enfermería (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de atención, trato humanizado) con la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años de los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín”.

**2.5. Identificación de variables**

VARIABLE INDEPENDIENTE.-. Desempeño profesional de enfermería

VARIABLE DEPENDIENTE. - Satisfacción del usuario adulto de 30 a 50 años

**2.6. Definición operacional de variables e indicadores:**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE. – DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA	TIPO	ADECUADO MEDIANAMENTE ADECUADO INADECUADO
VARIABLE DEPENDIENTE. - SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO DE 30 A 50 AÑOS	INFLUENCIA	FAVORABLE MEDIANAMENTE FAVORABLE DESFAVORABLE

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Tipo de investigación

El presente estudio es una investigación de tipo básica

#### 3.2. Nivel de investigación

Descriptivo, porque se detalló con la mayor precisión posible todo lo acontecido en la ejecución de la investigación.

#### 3.3. Métodos de investigación

La presente investigación correspondió al método descriptivo, en razón, describimos el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín de Chaupimarca.

#### 3.4. 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

### **3.5. Población y muestra**

- a. Universo Objetivo. - Teniendo en cuenta a la definición de población según Hernández Sampieri (12) “es el conjunto de los elementos del cual se quiere investigar”. La población para el presente estudio estuvo conformada por profesionales de Enfermería y los Usuarios que acudieron al Nosocomio durante el 2023.
- b. Universo Muestral. - Todos los profesionales de Enfermería y los Usuarios de 30 a 50 años que acudieron al Nosocomio durante el 2023.
- c. Muestra. - A través del muestreo no probabilísticos intencionado se seleccionó Usuarios adulto de 30 a 50 años que acuden a los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca, durante los meses de junio a noviembre del 2023, que fueron un total de 82.

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

A través de la entrevista se aplicó los cuestionarios, en donde se incluyeron preguntas del desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca.

### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Dado que las variables son cualitativas, se utilizó la prueba no paramétrica de chi-cuadrado para procesar los datos. Esta prueba es una de las

más populares en la investigación del comportamiento y nos ayudará a sacar las mejores conclusiones sobre nuestras hipótesis de investigación. Para facilitar la comprensión, los datos encontrados se ordenaron en tablas de doble entrada y luego se mostraron en cuadros estadísticos (gráficos de barras simples).

### **3.8. Tratamiento estadístico**

Utilizando los hallazgos y análisis, se hacen recomendaciones para el desarrollo de programas de intervención para abordar los factores que contribuyen al estrés y al bajo desempeño laboral. Esto incluye programas de bienestar, capacitación adicional, cambio de tareas y más. El procesamiento estadístico de datos proporciona información valiosa para mejorar la calidad de vida de los usuarios que reciben atención en estas instituciones médicas, mejorando con ello la calidad de los servicios de salud brindados por los profesionales.

### **3.9. Orientación ética filosófica y epistémica**

Pretende aliviar, facilitar y mejorar en alguna medida los problemas de desempeño profesional de enfermería y satisfacción de los usuarios adultos entre 30 y 50 años.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de datos sobre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca, nos permitió presentar los siguientes cuadros y gráficos a continuación:

#### 4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

**Tabla 01. Edad de los adultos de 30 a 50 años, según sexo - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**

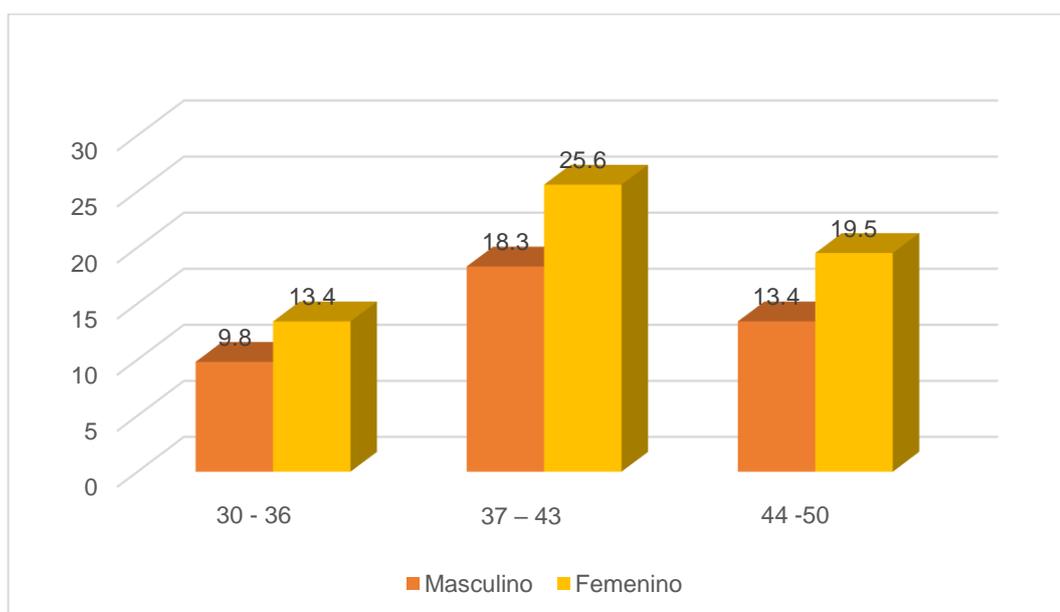
Sexo	Edad (Años)						TOTAL	
	30 - 36		37 – 43		44 -50			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	8	9.8	15	18.3	11	13.4	34	41.5
Femenino	11	13.4	21	25.6	16	19.5	48	58.5
TOTAL	19	23.2	36	43.9	27	32.9	82	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla, nos muestra adultos de 30 a 50 años que acuden a los establecimientos de salud, por edad, según sexo Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca, en donde, el 58% son de sexo femenino, el 41.5% masculino.

El 43.9% de los adultos de 30 a 50 años que acuden a los establecimientos de salud tienen las edades de 37 a 43 años, el 32.9% de 44 a 50 años y el 23.2% de 30 a 36 años.

**Gráfico 01. Edad de los adultos de 30 a 50 años, según sexo - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**



**Tabla 02. Estado civil de los adultos de 30 a 50 años, según Establecimientos de Salud - Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**

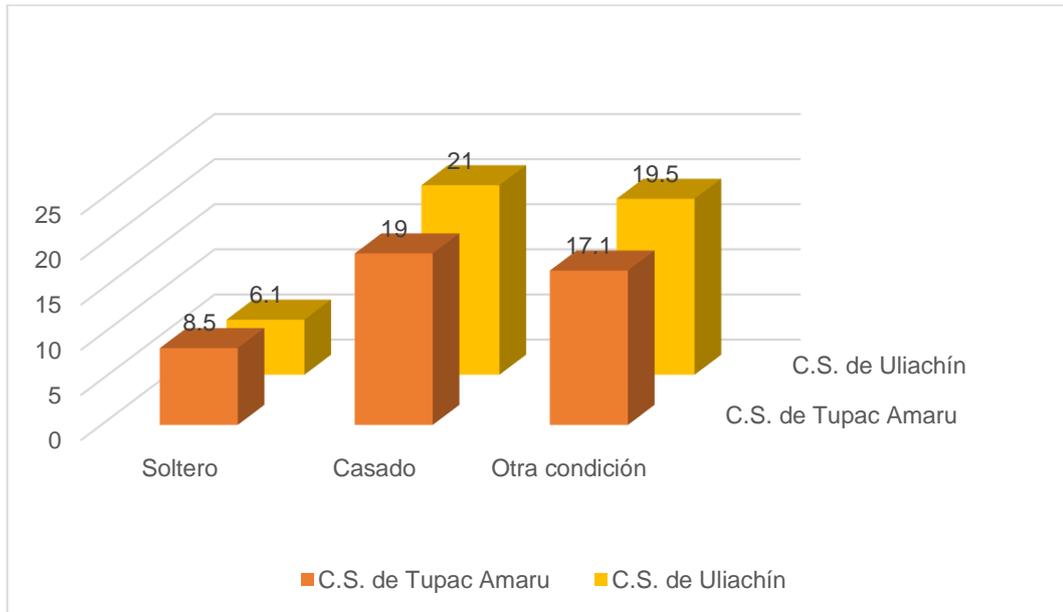
Establecimientos de Salud	Estado civil de los adultos de 30 a 50 años						TOTAL	
	Soltero		Casado		Otra condición			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
C.S. de Tupac Amaru	7	8.5	19	23.2	14	17.1	40	48.8
C.S. de Uliachín	5	6.1	21	25.6	16	19.5	42	51.2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>14.6</b>	<b>40</b>	<b>48.8</b>	<b>30</b>	<b>36.6</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

La tabla, nos muestra adultos de 30 a 50 años que acuden, por estado civil, según establecimientos de salud, en donde, el 51.2% acudió al C.S. de Uliachín y el 48.8% al C.S. de Tupac Amaru.

El 48.8% de los adultos de 30 a 50 años son casados, el 36.6% tienen otra condición y el 14.6% son solteros.

**Gráfico 02. Estado civil de los adultos de 30 a 50 años, según Establecimientos de Salud - Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**



**Tabla 03. Trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**

Satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años	Trato humanizado del profesional de Enfermería						TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	26	31.7	25	30.5	0	0	51	62.2
Med. Favorable	14	17.1	13	15.8	0	0	27	32.9
Desfavorable	0	0	0	0	4	4.9	4	4.9
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>48.8</b>	<b>38</b>	<b>46.3</b>	<b>4</b>	<b>4.9</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

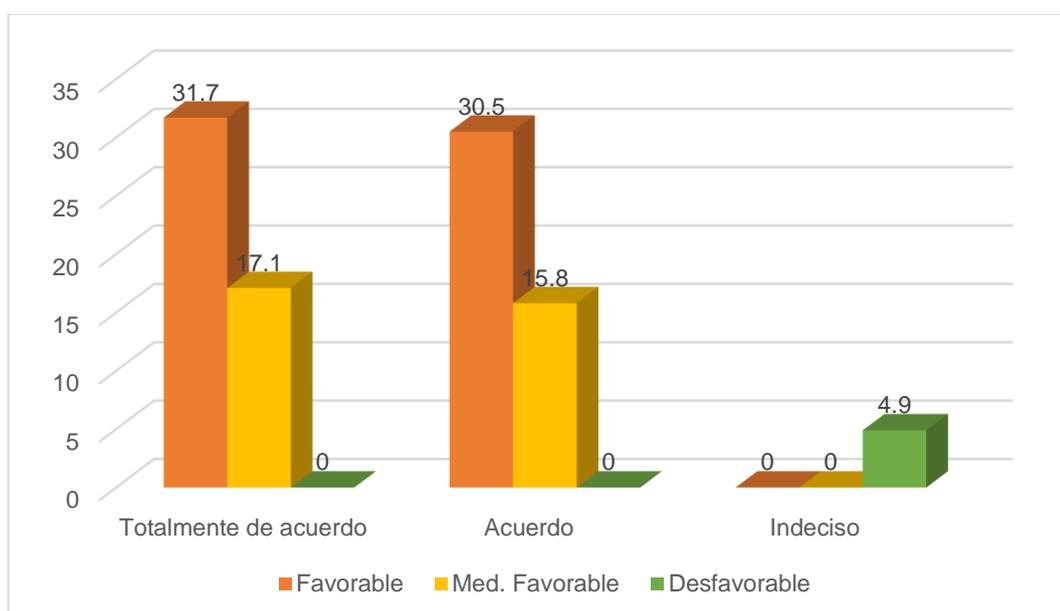
$$X^2_c = 82.006 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto:  $H_a = \text{Se acepta}$   $H_o = \text{Se rechaza}$

La tabla, nos muestra el trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario, en donde, en el 62.2% la satisfacción fue favorable, el 32.9% fue medianamente favorable, en el 4.9% fue desfavorable.

En el 48.8% el trato humanizado del profesional de Enfermería fue totalmente de acuerdo, el 46.3% fue de acuerdo y en el 4.9% fue indeciso.

**Gráfico 03. Trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**



**Tabla 04. Calidad de atención del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**

Satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años	Calidad de atención del profesional de Enfermería						TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Favorable	26	31.7	25	30.5	0	0	51	62.2
Med. Favorable	15	18.3	11	13.4	1	1.2	27	32.9
Desfavorable	0	0	0	0	4	4.9	4	4.9
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>50</b>	<b>36</b>	<b>43.9</b>	<b>5</b>	<b>6.1</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

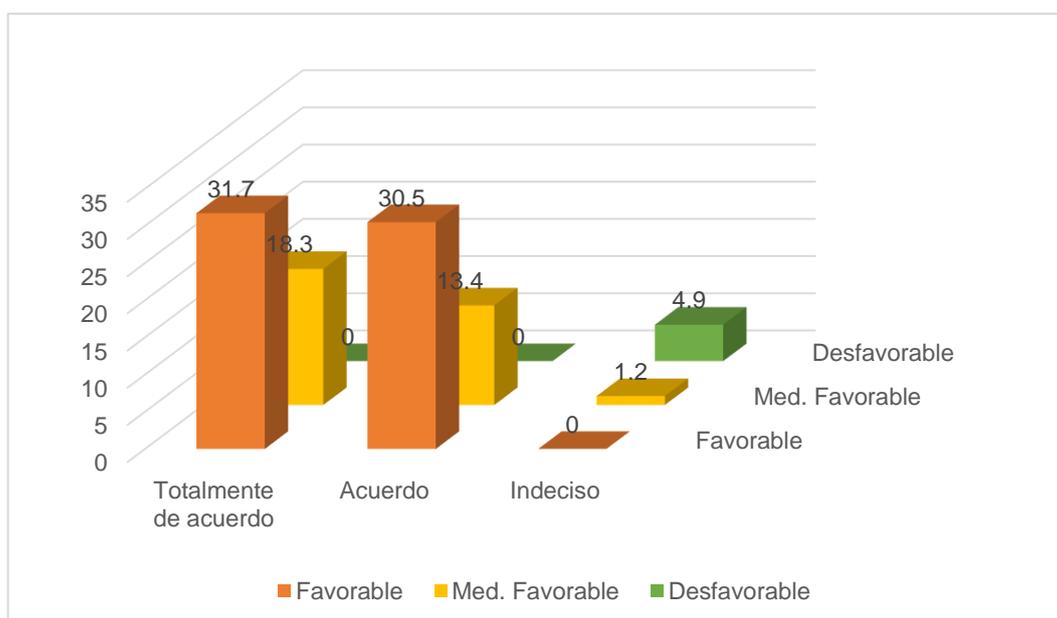
Fuente: Elaboración propia

$$X^2_c = 65.506 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

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

La tabla, nos muestra la calidad de atención del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto, en donde, en el 50% Calidad de atención fue totalmente de acuerdo, el 43.9% fue de acuerdo y en el 6.1% fue indeciso.

**Gráfico 04. Calidad de atención del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**



**Tabla 05. Capacidad de respuesta del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**

Satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años	Capacidad de respuesta del profesional de Enfermería						TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	27	32.9	24	29.3	0	0	51	62.2
Med. Favorable	15	18.3	11	13.4	1	1.2	27	32.9
Desfavorable	0	0	0	0	4	4.9	4	4.9

TOTAL	42	51.2	35	42.7	5	6.1	82	<b>100</b>
-------	----	------	----	------	---	-----	----	------------

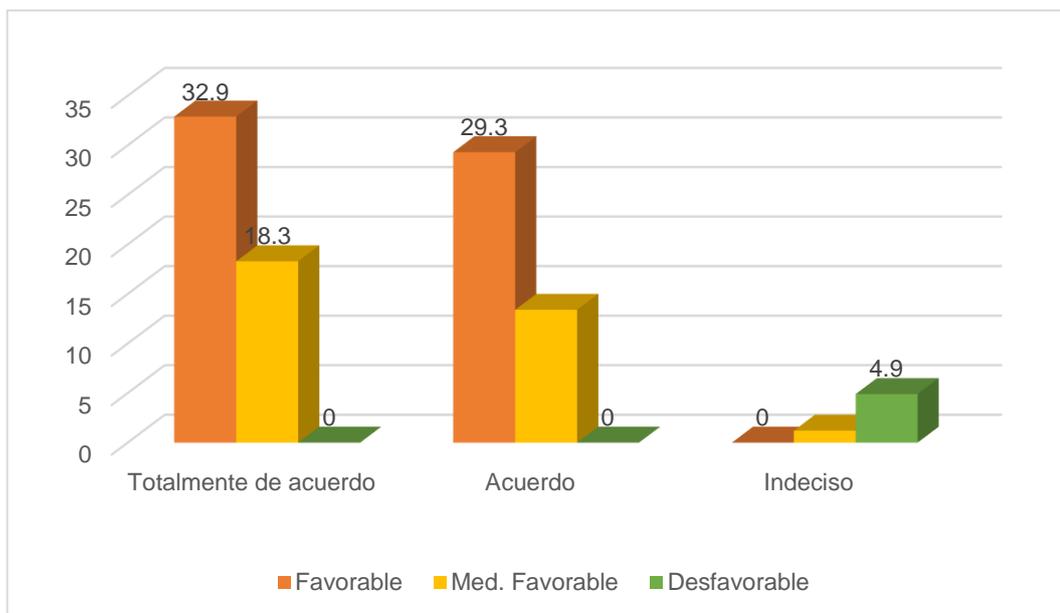
Fuente: Elaboración propia

$$X^2_c = 65.345 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto:  $H_a = \text{Se acepta}$   $H_o = \text{Se rechaza}$

La tabla, nos muestra la capacidad de respuesta del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto, en donde, en el 51.2% la capacidad de respuesta fue totalmente de acuerdo, el 42.7% fue de acuerdo y en el 6.1% fue indeciso.

**Gráfico 05. Capacidad de respuesta del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**



**Tabla 06. Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**

Satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años	Desempeño profesional de Enfermería						TOTAL	
	Totalmente de acuerdo		Acuerdo		Indeciso			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	31	37.8	20	24.4	0	0	51	62.2
Med. Favorable	16	19.5	10	12.2	1	1.2	27	32.9
Desfavorable	0	0	0	0	4	4.9	4	4.9
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>57.3</b>	<b>30</b>	<b>36.6</b>	<b>5</b>	<b>6.1</b>	<b>82</b>	<b>100</b>

Fuente: Elaboración propia

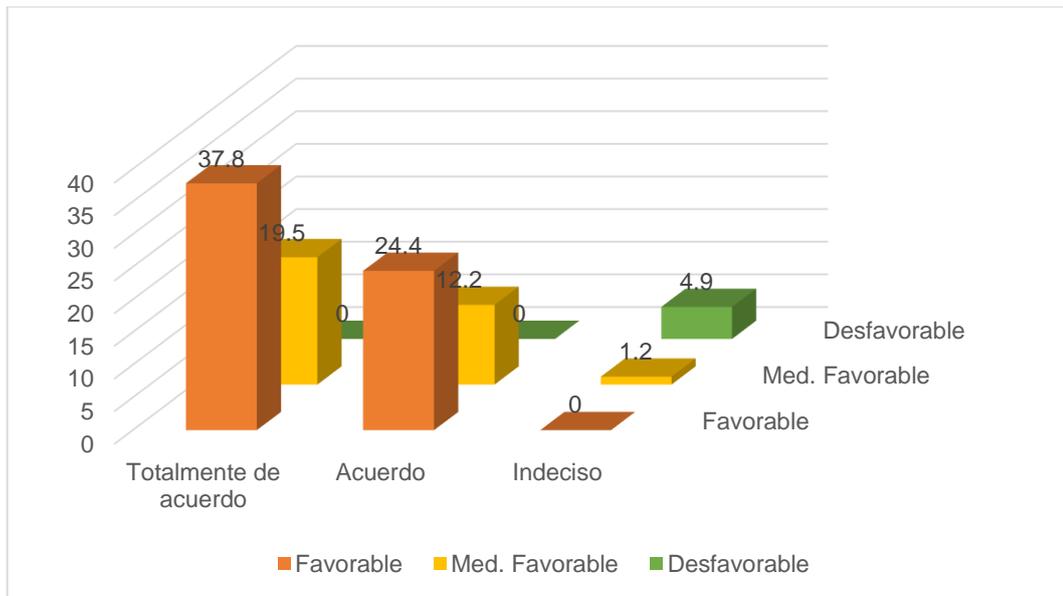
$$X^2_c = 65.186 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

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

La tabla, nos muestra el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto, en donde, en el 57.3% el desempeño laboral fue totalmente de acuerdo, el 36.6% fue de acuerdo y en el 6.1% fue indeciso.

Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, corroborando así nuestra hipótesis planteada.

**Gráfico 06. Desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca - Pasco – 2023**



### 4.3. Prueba de hipótesis

**Tabla 3**

**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	82,006	4	.000
Razón de verosimilitud	12.364	4	.347
Asociación lineal por lineal	11.621	2	.219
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra el trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo  $X^2 = 82,006 > X^2_{\alpha} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.488$  y el valor de probabilidad  $p = 0.000$ , es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**Tabla 4**

**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	65,506	4	.000
Razón de verosimilitud	13.252	4	.425
Asociación lineal por lineal	12.581	2	.327
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra la calidad de atención del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo  $X^2 = 65,506 > X^2_{t} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.488$  y el valor de probabilidad  $p = 0.000$ , es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**Tabla 5**

**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	65,345	4	.000
Razón de verosimilitud	12.236	4	.325
Asociación lineal por lineal	11.821	2	.271
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra la capacidad de respuesta del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario adulto, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo  $X^2 = 65,506 > X^2_{t} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.488$  y el valor de probabilidad  $p = 0.000$ , es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**Tabla 6**

**Prueba de chi cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	65,186	4	.000
Razón de verosimilitud	13.346	4	.275
Asociación lineal por lineal	12.219	2	.716
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo  $X^2 = 65,186 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.488$  y el valor de probabilidad  $p = 0.000$ , es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0,05$ , por lo tanto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

**4.4. Discusión de resultados**

El objetivo de este estudio fue de identificar la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco.

Los resultados más importantes encontrados son los siguientes: Los resultados muestran que, el 62.2% de los usuarios muestra satisfacción favorable del profesional de Enfermería, el 32.9% medianamente favorable y el 4.9% desfavorable.

Según, ARENAS GUTIÉRREZ Cyntia Carolina, ROMERO RÍMAC Dante Eloy. (2017) Huancayo, realizaron una investigación, titulado “Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de Chilca, Huancayo – 2016”. Los resultados respaldaron la hipótesis general, ya que la satisfacción general fue solo del 39 %. Además, en el caso de las clínicas externas, las clínicas de tuberculosis lograron una mayor

satisfacción (22%) en comparación con otras clínicas. Le siguieron no infecciosos (19%), ESNI (18%) y finalmente CRED y adultos mayores (17%), quienes concluyeron que la satisfacción de los usuarios externos con la enfermería central de salud de Chilca), la calidad de los servicios brindados por Huancayo. – 39% de participación global en 2016. (8).

Así mismo, el 48.8% de los adultos indicaron que el trato humanizado que recibieron del profesional de Enfermería estuvieron totalmente de acuerdo, el 46.3% de acuerdo y el 4.9% fue indeciso, de igual manera, el 50% de usuarios indicaron estar totalmente de acuerdo, con la calidad de atención, el 43.9% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.

Según, Rojas Rivera, Rebeca Marisol; Toribio Robles, Deygor Gerardo. (2019) Cerro de Pasco, realizaron una investigación, titulado “Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, Pasco 2017”. El objetivo de este estudio fue determinar la relación que existe entre el desempeño del rol de enfermería y la percepción de los usuarios externos del primer nivel de atención, Centro de Salud Uliachín, Pasco, 2017. El estudio es básico – cuantitativo. El método utilizado fue un estudio de tipo descriptivo correlacional en el que participaron 142 usuarios externos del Centro de Salud Uliachín de Pasco. Los instrumentos utilizados fueron encuestas y cuestionarios ya que los instrumentos y respuestas se basaron en una escala Likert. Los datos recopilados se procesaron mediante el software estadístico SPSS v.24 y Microsoft Excel 2016, y se realizaron estadísticas inferenciales mediante X<sup>2</sup> para comparar el tratamiento estadístico de los supuestos. Se concluyó que el papel del enfermero está significativamente relacionado con la cognición del paciente. Usuarios externos del primer nivel de atención. La prueba estadística muestra que el valor X<sup>2</sup>c =

$30.655 > X_{2t} = 9.488$ , el nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$  y el grado de libertad es 4. (11).

Del mismo modo, el 51.2% indicaron estar totalmente de acuerdo con la capacidad de respuesta de Enfermería en la satisfacción del adulto, el 42.7% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso y por último, el 57.3% señalaron estar totalmente de acuerdo con el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del adulto, el 36.6% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.

Según, LOZA RODRIGUEZ, Mayra Alejandra. (2019) Lima, realizó una investigación, titulado "Percepción de los usuarios sobre la imagen que proyecta el profesional de enfermería en un establecimiento de primer nivel de atención de Lima 2018". Los resultados claros son los siguientes: del 100% (57) encuestados, el 61% (35) valora negativamente la imagen de las enfermeras y el 39% (22) positivamente, concluyendo que la mayoría cree que los usuarios ven la imagen de las enfermeras de forma negativa y que expresan una falta de respeto hacia sus creencias y costumbres. Además, los usuarios no reconocen las funciones educativas y de investigación de las enfermeras, a pesar de que los productos de estas dos funciones deberían ayudar a mejorar la salud, por otro lado, es una historia de subordinación. y la dependencia de los médicos queda atrás.(7).

## CONCLUSIONES

- a. El 58% de los adultos de 30 a 50 años que acuden a los establecimientos de salud de Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca son de sexo femenino, el 41.5% masculino.
- b. El 43.9% de los adultos tienen las edades de 37 a 43 años, el 32.9% de 44 a 50 años y el 23.2% de 30 a 36 años.
- c. El 51.2% acudió al C.S. de Uliachín y el 48.8% al C.S. de Tupac Amaru.
- d. El 48.8% de los adultos de 30 a 50 años son casados, el 36.6% tienen otra condición y el 14.6% son solteros.
- e. De acuerdo al trato humanizado del profesional de Enfermería en la satisfacción del Usuario, la mayoría 62.2% muestra satisfacción favorable, el 32.9% medianamente favorable y el 4.9% desfavorable.
- f. El 48.8% de los adultos indicaron que el trato humanizado del profesional de Enfermería fue totalmente de acuerdo, el 46.3% de acuerdo y el 4.9% fue indeciso.
- g. De acuerdo a la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción del adulto, la mayoría de usuarios 50% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 43.9% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.
- h. De acuerdo a la capacidad de respuesta de Enfermería en la satisfacción del adulto, el 51.2% indicaron estar totalmente de acuerdo, el 42.7% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.
- i. De acuerdo al desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del adulto, el 57.3% señalaron estar totalmente de acuerdo, el 36.6% de acuerdo y el 6.1% fue indeciso.

## RECOMENDACIONES

- a. El personal de enfermería debe recibir capacitación periódica y oportunidades de desarrollo para aprender sobre las mejores prácticas, nuevas tecnologías y estrategias de atención al paciente.
- b. La comunicación entre familiares y pacientes debería ser más eficaz, ya que juega un papel crucial en la satisfacción del paciente.
- c. El personal de enfermería debe escuchar activamente a los pacientes, atender sus inquietudes y brindar información clara y concisa sobre sus cuidados.
- d. El personal de enfermería debe centrarse en brindar una atención personalizada que respete los deseos, valores y necesidades del paciente. Este enfoque conduce a una mayor satisfacción del paciente y mejores resultados de salud.
- e. Los cuidadores deben seguir prácticas y pautas basadas en evidencia para garantizar una atención segura y de calidad. Esto incluye una adecuada higiene de manos, gestión de medicamentos y seguimiento del paciente.
- f. Las enfermeras deben colaborar con otros profesionales de la salud para brindar una atención coordinada e integral. Esto puede conducir a mejores resultados y satisfacción del paciente.
- g. Se necesita un ambiente de trabajo positivo que apoye el desarrollo profesional y el bienestar del personal de enfermería y conduzca a una mayor satisfacción laboral y un mejor trato al paciente. Esto incluye niveles de dotación de personal adecuados, gestión de apoyo y oportunidades de desarrollo profesional.
- h. Alentar a los pacientes a asumir un papel activo en la atención conduce a mejores resultados de salud y satisfacción. Las enfermeras pueden promover la participación de los pacientes brindándoles educación, apoyo y recursos para el autocuidado.
- i. El personal de enfermería debe comprender y respetar las diferencias culturales de los pacientes. Esto incluye comprender las creencias y valores culturales de

los pacientes y brindar una atención que sea sensible a sus necesidades y preferencias únicas.

- j. El personal de enfermería debe estar capacitado en el uso de la tecnología para respaldar la atención, la comunicación y la documentación del paciente. Esto incluye registros médicos electrónicos, telemedicina y otras herramientas digitales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Sanz Lledó AI, García Vallejo R. Percepción de la atención sanitaria recibida en Atención Primaria por personas con discapacidad auditiva. Un estudio cualitativo. Rev Rol Enferm. 2019;42(6):408-12.
2. Preciado Cevallos HB. Intervención de enfermería en pacientes con síndrome de Down atendidos en el Hospital Delfina Torres De Concha de la ciudad de Esmeraldas [Internet] [Thesis]. [Ecuador]: Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2019 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/1872>
3. Espinoza Cueva JM, Salazar Valarezo KN. Enfermería en la atención primaria de la salud dirigido a la familia con personas con discapacidades especiales [Internet] [Thesis]. [Ecuador]: Universidad de Guayaquil - Ciencias Médicas-Carrera de Enfermería; 2018 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/30402>
4. Dono Mayer P. Influencia de la enfermería comunitaria en la adherencia al tratamiento del paciente diabético tipo 2 en la zona rural de Culleredo [Internet] [Tesis de Grado]. [España]: Universidad de La Coruña; 2017 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://ruc.udc.es/dspace/handle/2183/19379>
5. Sánchez Cortés JM. Proceso de atención integral en pacientes adultos con discapacidad física que acuden al área de emergencia del Hospital Delfina Torres de Concha de Esmeraldas [Internet] [Thesis]. [Ecuador]: Ecuador - PUCESE - Escuela de Enfermería; 2016 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/123456789/874>
6. Ore Santivañez WM, Vasquez Fernandez SA. Estrategias de afrontamiento de las madres de niños con síndrome de down en los programas de intervención temprana, Huancayo – 2018 [Internet] [Tesis de Grado]. [Huancayo-Perú]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2019 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/5501>

7. Loza Rodriguez MA. Percepción de los usuarios sobre la imagen que proyecta el profesional de enfermería en un establecimiento de primer nivel de atención de Lima 2018 [Internet] [Tesis de Grado para Optar el Título de Licenciada en Enfermería]. [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10310>
8. Arenas Gutiérrez CC, Romero Rímac DE. Satisfacción de usuarios externos sobre calidad de servicio del personal de enfermería del centro de salud de Chilca, Huancayo – 2016 [Internet] [Tesis de Grado para Optar el Título de Licenciada en Enfermería]. [Huancayo-Perú]: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2017 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/3962>
9. Bocanegra Rosales JE, Cabrera Aguilar MC, Cornejo Huayanay C. El estrés y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Centro de Salud de Llata, Huánuco 2015 [Internet] [Tesis de Grado]. [Huánuco-Perú]: Universidad Nacional Hermilio Valdizan; 2017 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/3268>
10. León-Silva SA, Luna Victoria-Mori FM. Cuidado de enfermería al paciente con discapacidad: La perspectiva de los discapacitados y el cuidador profesional. SCIÉNDIO. 25 de julio de 2017;19(1):13-23.
11. Rojas Rivera RM, Toribio Robles DG. Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, Pasco 2017 [Internet] [Tesis de Grado]. [Cerro de Pasco - Perú]: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019 [citado 24 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/925>
12. Rodríguez C. Modelo Pedagógico para la formación martiana de los maestros de la educación preescolar [Tesis presentada en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Sociales]. [Cuba]: Instituto Superior Privado Enrique J Varona; 2009.

13. Urbina Laza O, Soler Cárdena SF, Otero Ceballos M. Evaluación del desempeño del Profesional de Enfermería del Servicio de Neonatología. *Educ Médica Super.* marzo de 2006;20(1):0-0.
14. Perea S, Syr R. Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. *Educ Médica Super.* septiembre de 2010;24(3):387-417.
15. Barazal Gutierrez A. Modelo de evaluación de impacto de la maestría en enfermería en el desempeño profesional de sus egresados [Internet] [Tesis de Doctor en Ciencias]. [Cuba]: Universidad de La Habana; 2012 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://tesis.sld.cu/index.php?P=FullRecord&ID=311>
16. Young P, Hortis De Smith V, Chambi MC, Finn BC. Florence Nightingale (1820-1910), a 101 años de su fallecimiento. *Rev Médica Chile.* junio de 2011;139(6):807-13.
17. Añorga-Morales JA. La Educación Avanzada y el Mejoramiento Profesional y Humano. *VARONA.* 2014;(58):19-31.
18. Aguilar AE, Lamadrid M del PG, Saavedra MO. El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Rev Cuba Enferm* [Internet]. 19 de marzo de 2016 [citado 22 de diciembre de 2020];32(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/823>
19. Leddy S, Pepper JM. Bases conceptuales de la enfermería profesional. 1a ed. Cuba: Ciencias Médicas; 2007.
20. Berdayes Martínez D, Expósito Concepción Y, García González A, Zubizarreta Estévez M, Figueredo Villa K, Hernández Cortina A, et al. Bases conceptuales de enfermería [Internet]. 2a ed. Cuba: Ciencias Médicas; 2008 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/204512541/Bases-Conceptuales-De-Enfermeria-Ed-Ciencias-Medicas>
21. Román L, Agustín C. La seguridad del paciente, una responsabilidad en el acto del cuidado. *Rev Cuba Enferm.* septiembre de 2006;22(3):0-0.

22. Ley del Trabajo de la Enfermera (o) [Internet]. Sec. Diario Oficial «El Peruano», 27669 jun 15, 2016. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283049/254821\\_DS004-2002.pdf20190110-18386-1ktrq99.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283049/254821_DS004-2002.pdf20190110-18386-1ktrq99.pdf)
23. Actividades de Enfermería en El Primer Nivel de Atención | Enfermería | Medicina [Internet]. ScribO. [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/59370322/Actividades-de-Enfermeria-en-EI-Primer-Nivel-de-Atencion>
24. Flores S, Brayan S. Interacción terapéutica y calidad del cuidado enfermero, en la unidad de emergencia del hospital de primer nivel - Cono Norte, Lima 2018. [Internet] [Tesis de Grado]. [Lima-Perú]: Inca Garcilaso de la Vega; 2019 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3728>
25. López P, Gretty S. Niveles de comunicación enfermera – paciente en relación con la satisfacción del adulto mayor del servicio de cirugía del Hospital Edgardo Rebagliati Martins [Internet]. [Lima]: Universidad Ricardo Palma; 2009 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/urp/349>
26. Ariza Olarte C. Soluciones de humanización en salud en la práctica diaria. *Enferm Univ.* marzo de 2012;9(1):41-51.
27. Quintero W, Carpio Z. Relación interpersonal de enfermería y su efectividad en pacientes en la Unidad de Hospitalización, Cirugía y Traumatología del Hospital Militar «Cnel. Elbano Paredes Vivas», Maracay [Internet]. [Venezuela]: Universidad Central de Venezuela; 2000. Disponible en: <http://sibucv.ucv.ve/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=76970>
28. Landeros López M, Carvalho EC de. The therapeutic communication during installation of endovenous therapy: the use of video-taped simulation. *Rev Lat Am Enfermagem.* octubre de 2006;14(5):658-65.

29. Sanz Turrado M, Garrido Pérez L, Caro Domínguez C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. *Enferm Nefrológica*. marzo de 2017;20(1):66-75.
30. Pari R, Karina S. Percepción del paciente sobre la calidad de relación interpersonal enfermera-paciente, en el Servicio de 4to. piso este del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, Lima-2010. [Internet] [Thesis]. [Lima-Perú]: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/13039>
31. Rojas Rivera RM, Toribio Robles DG. Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro De Salud Uliachín, Pasco 2017 [Internet] [Tesis de Grado]. [Cerro de Pasco - Perú]: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/925>
32. Gibson JJ. A Theory of Direct Visual Perception. En: Noe A, Thompson E, editores. *Vision and Mind: Selected Readings in the Philosophy of Perception*. MIT Press; 1972. p. 77-89.
33. Neisser U. Five kinds of self-knowledge. *Philos Psychol*. 1 de enero de 1988;1(1):35-59.
34. Rezola JMG. La psicología moderna: textos básicos para su génesis y desarrollo histórico [Internet]. 2003 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=505666>
35. Huachaca Quezada JR, Lopez Villon MA, Maldonado Agüero K, Pachas Pino AP. Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería, en la Unidad de Recuperación Post anestésica del Hospital Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017 [Internet] [Tesis de Grado]. [Lima - Perú]: Universidad Peruana Unión; 2017 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/811>
36. Melgarejo LMV. Sobre el concepto de percepción. *Redalyc*. 1994;4(1):43-57.

37. OMS | Discapacidades [Internet]. WHO. World Health Organization; [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://www.who.int/topics/disabilities/es/>
38. Nations U. Naciones Unidas | Paz, dignidad e igualdad<BR>en un planeta sano [Internet]. United Nations. United Nations; [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.un.org/es/>
39. World Health Organization, editor. International classification of functioning, disability and health: ICF. Geneva: World Health Organization; 2001. 299 p.
40. Ríos MIH. El Concepto de Discapacidad: De la Enfermedad al Enfoque de Derechos. Rev CES Derecho. 2015;6(2):46-59.
41. Los 6 tipos de discapacidad y sus características [Internet]. Psicología y Mente. 2018 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://psicologiaymente.com/salud/tipos-de-discapacidad>
42. Taboada-Lugo N, Minaya-Ramos G. Caracterización clínica y etiológica de las diferentes discapacidades en el Estado Plurinacional de Bolivia, 2009-2010. Rev PE. 2012;16(3):8.
43. Lucas Tomala J. Intervención de enfermería en pacientes discapacitados de la Parroquia Macalilla del Canton PUERTO LOEZ periodo.Febrero -julio 2012 [Internet] [Tesis de Grado]. [Ecuador]: Universidad Estatal del Sur de Manabí; 2012 [citado 23 de diciembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/264>

## **ANEXOS**

ANEXO 01

**CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES DE  
30 A 50 AÑOS DE LOS CENTROS DE SALUD TUPAC AMARU Y  
ULIACHÍN**

**INSTRUCCIÓN:**

Le presento una lista de interrogantes donde Usted debe marcar con un aspa (X) o una cruz (+) dentro de los paréntesis de acuerdo a las condiciones reales:

**DATOS GENERALES:**

1.- Edad: ..... 2. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( ) 3.- Estado civil ( ) 4.- Procedencia: ..... 5.- Ingreso económico: .....

**DATOS ESPECIFICOS:**

Le presento una lista de interrogantes donde Usted debe marcar con un aspa (X) de acuerdo a los criterios en un rango de 1 al 5; donde 1 es el menor nivel de calificación y 5 la mayor calificación:

Las categorías de la escala de la encuesta de opinión fueron:

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Indeciso (I)
- Desacuerdo (DA)
- Totalmente en desacuerdo (TDA)

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	T D A	DA	I	A	TA
<b>FIABILIDAD</b>						
1	La enfermera explica con claridad los distintos procedimientos que tiene que realizar para su atención.					
2	La enfermera siempre está informada de su evolución clínica.					
3	La enfermera le atiende con respeto y amabilidad.					
4	La enfermera respeta su estado de salud y lo atiende sin juzgar.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						

5	La enfermera utiliza un lenguaje sencillo al explicarle los procedimientos.					
6	La enfermera brinda una atención oportuna cuando usted lo necesita.					
7	La enfermera suele atenderlo con rapidez.					
8	Considera que hay suficiente personal de enfermería para poder brindar una buena atención.					
<b>PROFESIONAL</b>						
9	El profesional enfermero inspira confianza al momento de la atención.					
10	Durante su atención en el consultorio/ programa El profesional de enfermería respeta la privacidad de los usuarios.					
11	El profesional enfermero brinda el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas de los usuarios.					
12	El profesional enfermero realiza los exámenes completos y minuciosos.					
<b>TRATO HUMANIZADO</b>						
13	El profesional enfermero trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios.					
14	La enfermera es tolerante con usted.					
15	El profesional enfermero explica detalladamente la situación de salud de los usuarios y de deja entender.					
16	El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud; y se deja entender.					

## ANEXO 02

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD

#### INSTRUCCIÓN:

Le presento una lista de interrogantes donde Usted debe marcar con un aspa (X) o una cruz (+) dentro de los paréntesis de acuerdo a las condiciones reales:

#### DATOS ESPECIFICOS:

Le presento una lista de interrogantes donde Usted debe marcar con un aspa (X) de acuerdo a los criterios en un rango de 1 al 5; donde 1 es el menor nivel de calificación y 5 la mayor calificación:

Las categorías de la escala de la encuesta de opinión fueron:

- Totalmente de acuerdo (TA)
- De acuerdo (A)
- Indeciso (I)
- Desacuerdo (DA)
- Totalmente en desacuerdo (TDA)

N°	ÍTEMS	TDA	DA	I	A	TA
1	Usted fue atendido sin indiferencia en relación a otras personas.					
2	Usted fue atendido respetando el protocolo de atención preferencial.					
3	La atención del profesional enfermero se realizó de acuerdo al horario que se le programa.					
4	La atención en admisión fue rápida y adecuada.					
5	Cuando usted presentó algún problema o dificultad la enfermera lo resolvió inmediatamente.					
6	Durante su atención en el consultorio/ programa respetaron su privacidad.					

7	El profesional enfermero que le atendió, realizó el examen completo y minucioso.					
8	El profesional enfermero que le atendió, le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas.					
9	El profesional enfermero que le atendió, le inspiró confianza.					
10	El profesional enfermero que le atendió, le trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
11	El profesional enfermero que le atendió le brindó las facilidades en sus requerimientos de medicamentos, insumos u otros exámenes.					
12	El profesional enfermero que le atendió, le explicó los pormenores sobre los cuidados a tener en cuenta para su recuperación o mantenimiento de su salud; y usted los comprendió totalmente.					
13	El programa en el cual usted se atendió, contó con los equipos, materiales y recursos adecuados para su atención (privacidad, ventilación, iluminación).					

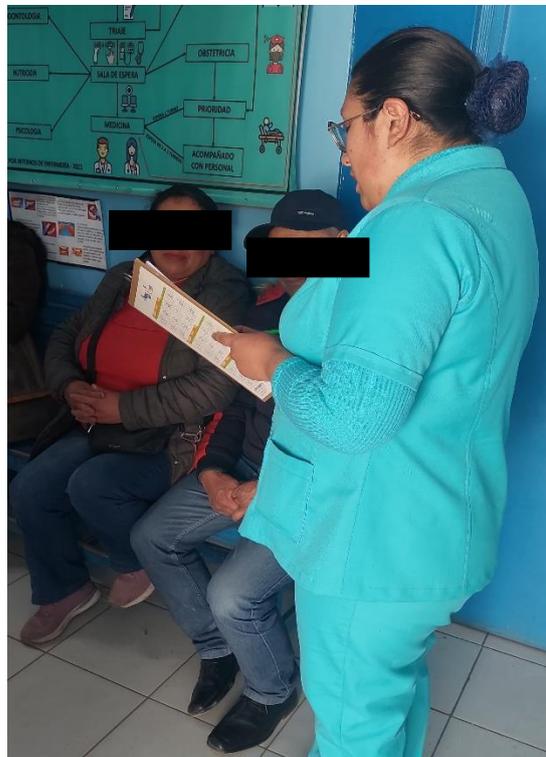
**Muchas gracias por su atención**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MATERIAL Y METODOS															
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín - Chaupimarca - Pasco - 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>¿Cuáles son las características generales del profesional de enfermería y los Usuarios adultos de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín - Chaupimarca - Pasco?</p> <p>¿Cuáles son las manifestaciones de satisfacción de los Usuarios adultos de 30 a 50 años en los Centros de</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>Identificar la relación entre el desempeño profesional de Enfermería y satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín - Chaupimarca - Pasco</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>Identificar las características generales del profesional de enfermería y los Usuarios adultos de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín - Chaupimarca - Pasco.</p> <p>Identificar las manifestaciones de satisfacción de los</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>“El desempeño profesional de Enfermería adecuado, influye favorablemente la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín y Chaupimarca”</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>“Las manifestaciones de satisfacción de los Usuarios adultos de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín en su maría es favorable”.</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENT</b></p> <p>E. - DESEMPEÑO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE. -</b></p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO ADULTO DE 30 A 50 AÑOS</p>	<p>ADECUADO</p> <p>MEDIANAMENTE ADECUADO</p> <p>INADECUADO</p> <p>FAVORABLE</p> <p>MEDIANAMENTE FAVORABLE</p> <p>DESFAVORABLE</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica.</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO DESCRIPTIVO</b></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th colspan="5">VARIABLES</th> </tr> <tr> <th>Grupo</th> <th>T1</th> <th>T2</th> <th>T3</th> <th>Tn</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center;">G1</td> <td style="text-align: center;">E1</td> <td style="text-align: center;">E2</td> <td style="text-align: center;">E3</td> <td style="text-align: center;">En</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>CORRELACIONAL</b></p> <p>Muestra: - A través del muestreo no probabilísticos intencionado se va seleccionar a los Usuarios adulto de 30 a 50 años que acuden</p>	VARIABLES					Grupo	T1	T2	T3	Tn	G1	E1	E2	E3	En
VARIABLES																				
Grupo	T1	T2	T3	Tn																
G1	E1	E2	E3	En																

<p>Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca?</p> <p>¿Como se relaciona el desempeño profesional de Enfermería (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de atención, trato humanizado) con la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco?</p>	<p>Usuarios adultos de 30 a 50 años en los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca.</p> <p>Identificar la relación del desempeño profesional de Enfermería (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de atención, trato humanizado) con la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años - Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca – Pasco.</p>	<p>“Existe relación significativa entre el desempeño profesional de Enfermería (fiabilidad, capacidad de respuesta, capacidad de atención, trato humanizado) con la satisfacción del Usuario adulto de 30 a 50 años de los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín”.</p>			<p>a los Centros de Salud Tupac Amaru y Uliachín – Chaupimarca, durante los meses de junio a noviembre del 2023.</p>
---	--	--	--	--	--

# CENTRO DE SALUD ULIACHIN





# CENTRO DE SALUD TUPAC AMARU

