

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA



**Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado (a)
de enfermería en primer nivel de atención Centro de Salud,
Piura 2025.**

Tesis para Obtener el Título de Licenciada en Enfermería

Autora – Código ORCID

Cunguia Umbo Ana María - ORCID N° 0009-0002-7651-2726

Asesor - Código ORCID

Correa Huamán Doraliza ORCID N° 0000-0002-3723-7277

Piura – Perú

2026

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Índice general	ii
Índice de tablas	iv
Índice de figuras	v
Palabras clave	vi
Constancia de originalidad	vii
Título	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	1
Antecedentes y fundamentación científica	1
Justificación de la investigación	10
Problema	11
Conceptualización y operacionalización de las variables	13
Hipótesis	14
Objetivos	14
Metodología	15
Tipo y Diseño de la investigación	15
Población – Muestra	16
Técnicas e instrumentos de investigación	17
Procesamiento y análisis de información	18
Resultados	19
Análisis y Discusión	25
Conclusiones	28
Recomendaciones	29
Referencias bibliográficas	30

Anexos y Apéndices	36
Matriz de operacionalización de variables	26
Matriz de consistencia	39
Instrumentos de recolección de datos	41
Validación de instrumentos	45
Figuras del estudio	51
Base de datos	57
Consentimiento informado	60
Solicitud de autorización	66
Repositorio institucional digital	67
Reporte de similitud	67

ÍNDICE DE TABLAS

N°	Descripción	Pág.
Tabla 1	Factores socio demográficos de la población en estudio.	18
Tabla 2	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión rol.	20
Tabla 3	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión comunicación asertiva.	21
Tabla 4	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión disponibilidad.	22
Tabla 5	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión cumplimiento de actividades.	23
Tabla 6	Percepción de los usuarios sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en el Centro de Salud I -4 San Pedro, Piura 2025.	24

ÍNDICE DE FIGURAS

N°	Figura	Pág.
Figura 1	Factores socio demográficos de la población en estudio.	51
Figura 2	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión rol.	52
Figura 3	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión comunicación asertiva.	53
Figura 4	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión disponibilidad.	54
Figura 5	Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión cumplimiento de actividades.	55
Figura 6	Percepción de los usuarios sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en el Centro de Salud I -4 San Pedro, Piura 2025.	56

PALABRAS CLAVE

Tema	Percepción, Quehacer enfermería, Primer nivel.
Especialidad	Enfermería.

Keyword

Topic	Perception, Nursing tasks, First level.
Specialty	Nursing.

Línea de Investigación

Línea de investigación	Educación en Salud
Área	Ciencias Médicas, Ciencias dela Salud.
Sub área	Ciencias de la Salud.
Disciplina	Enfermería

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en primer nivel de atención Centro de Salud, Piura 2025.**" del (a) estudiante: **CUNGUA UMBO ANA MARIA**, identificado(a) con Código N° 2519100184, se ha verificado un porcentaje de similitud del **25%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 25 de febrero de 2026

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

**Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en
primer nivel de atención Centro de Salud, Piura 2025.**

**User perception of the work of the licensed nurse at the first level of Care Health
Center, Piura 2025.**

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito determinar la percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado(a) de enfermería en el primer nivel de atención del Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025, abordando además las valoraciones específicas sobre el rol profesional, la comunicación, la disponibilidad y el cumplimiento de las actividades asistenciales. El estudio se desarrolló bajo un enfoque aplicado, con alcance descriptivo y un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados mostraron que el 58 % de los usuarios calificó el rol profesional como regular, mientras que un 27 % lo percibió como insuficiente y solo un 15 % lo consideró adecuado. En cuanto a la comunicación, el 62 % manifestó una percepción poco satisfactoria, evidenciando dificultades en la claridad de la información y el trato recibido. En disponibilidad, el 71 % indicó que el personal de enfermería no se encuentra accesible de manera oportuna. Respecto al cumplimiento de actividades, un 54 % lo calificó como regular y un 28 % como deficiente. En conjunto, los hallazgos reflejan una percepción mayoritariamente desfavorable, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la interacción profesional y la calidad de atención en el primer nivel de salud.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine user perceptions of the work of registered nurses at the primary care level of the San Pedro I-4 Health Center in Piura, 2025. It also addressed specific assessments of the professional role, communication, availability, and fulfillment of care activities. The study was conducted using an applied approach, with a descriptive scope and a non-experimental, cross-sectional design. The results showed that 58% of users rated the professional role as fair, while 27% perceived it as insufficient, and only 15% considered it adequate. Regarding communication, 62% expressed an unsatisfactory perception, highlighting difficulties with the clarity of information and the treatment received. In terms of availability, 71% indicated that nursing staff were not readily accessible. Regarding the fulfillment of activities, 54% rated it as fair and 28% as poor. Overall, the findings reflect a mostly unfavorable perception, highlighting the need to strengthen professional interaction and the quality of care at the primary health care level.

INTRODUCCIÓN

En distintos contextos de salud, la percepción del usuario se ha convertido en un indicador clave del desempeño del profesional de enfermería, en el contexto internacional, Lugo et al. (2023), en México, en su estudio tuvo como objetivo evaluar la percepción del usuario respecto al indicador de calidad de trato digno proporcionado por el personal de enfermería. En la metodología usada, se realizó un estudio descriptivo, transversal y cuantitativo. Se aplicó un cuestionario adaptado. Tuvo una población de 150 pacientes atendidos en el Hospital General Jorge Soberón Acevedo de Iguala, Guerrero. Los resultados arrojaron que, la mayoría de los participantes fueron mujeres (55%) y el 47% estaban casados. El nivel educativo más común fue el de preparatoria. El indicador de trato digno alcanzó un 77% de cumplimiento, por debajo del estándar mínimo esperado del 95%. Los aspectos más débiles fueron la presentación del personal de enfermería al paciente y la explicación de los procedimientos a realizar. Concluyeron que, los pacientes no perciben el trato digno esperado por parte del personal de enfermería, destacando la necesidad de mejorar la comunicación y la interacción personal.

Fernández et al. (2022), en Chile, realizaron un estudio cuyo objetivo fue analizar la percepción que tienen los usuarios hospitalizados acerca del cuidado humanizado proporcionado por las profesionales de enfermería. Con una metodología de una investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional y de corte transversal en un hospital público del sur de Chile. Se aplicó consentimiento informado, caracterización sociodemográfica y el instrumento Percepción de Comportamientos de Cuidado Humanizado de Enfermería - versión 3. Participaron 377 usuarios hospitalizados en los Servicios Clínicos de Medicina, Cirugía, Pensionado y representantes legales de pacientes menores de 18 años en Pediatría. Dentro de los resultados, la mayoría de los participantes expresaron un alto nivel de satisfacción con el cuidado recibido (84,6 %). Se observaron correlaciones estadísticas entre la satisfacción y variables como la edad, el tiempo de

hospitalización y el reconocimiento del personal de enfermería. Concluyeron que, es necesario implementar estrategias que fortalezcan la percepción del cuidado humanizado por parte de enfermería, contribuyendo así a la creación de un clima y cultura organizacional que refleje esta perspectiva de cuidado.

Parrales (2022), en Ecuador, tuvo como objetivo analizar la percepción que tienen los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería en el primer nivel de atención, basándose en una revisión bibliográfica. La investigación fue cualitativa descriptiva y documental. Se realizó una búsqueda sistematizada utilizando descriptores en Ciencias de la Salud (DeCs) a través de plataformas como la Biblioteca Virtual en Salud, PubMed, Scielo, Elsevier y Redalyc. Los resultados arrojaron que, los estudios revisados indicaron que la percepción de los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería es medianamente favorable. Sin embargo, se señaló que los cuidados proporcionados no cumplen con un enfoque holístico, lo que implica que no se están satisfaciendo todas las necesidades de los adultos mayores. Concluyeron que, la percepción actual de los adultos mayores respecto a los cuidados de enfermería en el primer nivel de atención es que estos cuidados son insuficientes para satisfacer de manera integral sus necesidades, lo que podría llevar a un deterioro en su salud.

A nivel nacional, Mozombite (2024), en Lima, tuvo como objetivo determinar la calidad de atención de los profesionales de enfermería desde la percepción de los usuarios del Centro de Salud Chacarilla de Otero. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo y el diseño correspondió a un estudio descriptivo, de tipo transversal y no experimental. La población estuvo conformada por 200 usuarios, a quienes se aplicó una encuesta virtual utilizando el cuestionario SERVQUAL, compuesto por 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones. Los resultados evidenciaron que la mayoría percibió una calidad de atención media, seguida de alta y baja, destacando niveles altos en seguridad y capacidad de respuesta. En conclusión, la calidad de atención del profesional de enfermería fue valorada mayoritariamente como media, con variaciones según las dimensiones analizadas.

Panta (2023) en su investigación realizada en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes, tuvo como objetivo comprender la percepción que tienen los usuarios sobre el cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Con una metodología de una investigación cualitativa con un enfoque fenomenológico. Tuvo una población de 14 pacientes que acuden a dicho centro de salud. Los resultados arrojaron que, en la percepción positiva del cuidado enfermero, los usuarios destacaron percepciones positivas en varios sentidos: Auditiva: Buenas comunicaciones y diálogos con el personal de enfermería. Social: Interacciones sociales afectivas y de apoyo. Táctil: Contacto físico reconfortante y apropiado. Visual: Aspectos visuales del cuidado como la presentación y el entorno. En la percepción negativa del cuidado enfermero: Algunos aspectos fueron criticados por los usuarios: Sensorial: Percepciones sensoriales negativas relacionadas con el entorno y la interacción. Organizacional: Problemas con la estructura y organización del cuidado. Interpretativa: Insatisfacción con la comprensión y respuesta a las necesidades del paciente. En la percepción neutra del cuidado enfermero: Algunos pacientes mostraron una percepción neutral, influenciada por: El trato general recibido, las acciones y las actitudes del personal de enfermería que no generaron ni respuestas muy positivas ni negativas. Concluyendo que, las percepciones de los pacientes sobre el cuidado enfermero son variadas, con predominancia de aspectos positivos relacionados con la interacción humana y sensorial.

Ramírez (2022), en Lima, en su investigación tuvo como objetivo evaluar la imagen social de la enfermera a través de la percepción de los usuarios de un centro de salud. El estudio fue cuantitativo y descriptivo, utilizando un diseño de corte transversal. Para la recolección de datos, se empleó una escala de tipo Likert modificada. Tuvo una población de 75 usuarios del centro, previa solicitud de autorización para participar en el estudio. Dentro de los resultados, de los encuestados, el 53.3% (40 usuarios) manifestó tener una imagen favorable de la enfermera, destacando aspectos como la organización, responsabilidad y liderazgo en su labor. Por otro lado, el 46.7% (35 usuarios) percibió una imagen desfavorable, señalando una falta de reconocimiento social de la enfermera, a

pesar de considerarla importante como profesional. Concluyendo que, la mayoría de los usuarios encuestados tienen una percepción socialmente favorable de las enfermeras, aunque destacan un problema de reconocimiento social en relación con las actividades que desarrollan.

Guillen (2021), en Lima, su investigación tuvo como objetivo evaluar la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en el Hospital de Ventanilla. La metodología usada fue un enfoque descriptivo y de corte transversal donde se les aplicó un cuestionario validado de 27 preguntas para medir su percepción sobre la calidad del cuidado. Con una población de 150 pacientes hospitalizados. Los resultados arrojaron que, en la calidad general del cuidado: Un 41% de los pacientes calificaron la calidad del cuidado como mala, un 36% como regular y un 23% como buena. Dimensión Técnico-Científica: La calidad en esta dimensión fue percibida como mala por el 49% de los pacientes. Relación Interpersonal: Un 40% de los pacientes percibieron esta dimensión como buena. Dimensión Entorno: Un 41% de los pacientes calificaron esta dimensión como regular. Concluyendo que, la mayoría de los pacientes tienen una percepción negativa de la calidad del cuidado de enfermería en el hospital, indicando áreas significativas de mejora en aspectos técnicos y del entorno, aunque la relación interpersonal fue valorada positivamente por una parte de los pacientes.

Flores & Pumayally (2021), en Pucallpa, su estudio el objetivo fue determinar la percepción de la calidad de atención del personal de enfermería por parte de los usuarios externos en el servicio de emergencias. En la metodología emplearon un diseño no experimental, descriptivo, transversal y prospectivo. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario de 22 ítems. El estudio fue realizado a 81 usuarios externos del servicio de emergencia. Los resultados arrojaron que, en calificación general de la atención: El 64.2% consideraron la calidad de atención como regular, el 25.9% como buena, y el 9.9% como deficiente. Dimensión Técnico-Científica: El 60.5% calificaron esta dimensión como regular, el 29.6% como buena, y el 9.9% como deficiente. Dimensión Humana: El 61.8% la calificaron como regular, el 32.1% como buena, y el

6.1% como deficiente. Dimensión Entorno: El 60.5% la calificaron como regular, el 23.4% como buena, y el 16.1% como deficiente. Concluyendo que, la calidad de atención general fue considerada regular por más de la mitad de los entrevistados, aunque muestra una tendencia hacia una percepción buena.

Rojas & Toribio (2020), en Pasco, en su investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el cumplimiento del rol de cuidado enfermero y la percepción de los usuarios externos en el primer nivel de atención. Tuvo una metodología de un estudio de tipo básica y cuantitativa, utilizando un método descriptivo correlacional. Se empleó un diseño no experimental de corte transversal, y se utilizó una encuesta con un cuestionario basado en la escala de Likert como instrumento de recolección de datos. La población consistió en 142 usuarios externos del Centro de Salud Uliachín. Resultados: Un 50.70% de los encuestados indicaron que el cumplimiento del rol del cuidado enfermero es alto, lo cual sugiere una percepción generalmente positiva. Parcialmente Satisfactorio: Un 41.55% perciben que el cuidado fue parcialmente satisfactorio. Esto indica que, aunque hay aspectos positivos, hay áreas específicas que podrían mejorarse para aumentar la satisfacción general. Satisfactorio: Un 33.10% refieren que el cuidado fue satisfactorio, mostrando una percepción favorable, pero con margen para mejoras significativas. Concluyeron que, los resultados demostraron una relación significativa entre el rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo, con un valor de chi-cuadrado calculado que fue mayor que el valor de chi-cuadrado teórico para un nivel de significancia de 0.05 y cuatro grados de libertad.

Loza (2020), en Lima, en su estudio el objetivo fue determinar cómo perciben los usuarios la imagen que proyecta el profesional de enfermería en un centro de salud de primer nivel. Con una metodología de una investigación con un enfoque cuantitativo y descriptivo, de corte transversal. Se utilizó una escala de tipo Likert modificada para recolectar datos. En su población participaron 57 usuarios del Centro de Salud "San Juan de Miraflores". Los resultados arrojaron que, de los encuestados, el 61% tiene una percepción desfavorable de la imagen que proyecta el profesional de enfermería, mientras

que el 39% tiene una percepción favorable. Concluyendo que, la mayoría de los usuarios tiene una percepción desfavorable sobre la imagen del profesional de enfermería, criticando la falta de respeto a sus creencias y costumbres.

Lampa & Vega (2020), en Lima, cuya investigación fue determinar la percepción de los padres sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería. Con una metodología de un estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo y de corte transeccional. Tuvo una población compuesta por 350 participantes. Los resultados arrojaron que, en la Percepción General: El 50.6% de los padres presentaron una percepción medianamente favorable del cuidado, un 48.9% una percepción favorable, y solo un 0.5% una percepción desfavorable. Dimensión Interpersonal: Un 51.7% de los padres reportaron una percepción medianamente favorable. Dimensión Técnico Científica: Un 81.4% indicó una percepción medianamente favorable. Dimensión Entorno: El 52% de los padres tuvo una percepción favorable. Concluyendo que, la investigación concluyó que la mayoría de los padres tienen una percepción medianamente favorable sobre el cuidado humanizado proporcionado por los profesionales de enfermería en los servicios de Crecimiento y Desarrollo.

La calidad de la atención en salud ha sido objeto de estudio en múltiples investigaciones debido a su impacto directo en los resultados clínicos y en la satisfacción del paciente (Aiken et al., 2016). En el contexto de la enfermería, la percepción del usuario acerca del quehacer del licenciado es especialmente relevante, ya que refleja no solo la competencia técnica, sino también aspectos humanísticos y éticos del cuidado (Fernández et al., 2018). Esta investigación se fundamenta en el marco teórico de la calidad de servicio y la satisfacción del paciente, utilizando modelos y estudios previos que han examinado las dimensiones del rol del enfermero, la comunicación asertiva, la disponibilidad para con el paciente y el cumplimiento de las actividades de cuidado (Cuesta & Soria, 2019). Al integrar estos elementos, el estudio aspira a contribuir a la literatura existente y ofrecer conocimientos prácticos para mejorar las prácticas de enfermería en el primer nivel de atención.

La fundamentación teórica constituye el eje central de cualquier investigación científica, proporcionando el marco conceptual necesario para interpretar y analizar los fenómenos estudiados (Hernández et al., 2014). En el contexto de esta investigación, que explora la percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado en enfermería en el primer nivel de atención, se seleccionan varias teorías de enfermería reconocidas por su relevancia y aplicabilidad. Estas teorías no solo ayudan a entender la interacción entre el personal de enfermería y los pacientes, sino que también ofrecen perspectivas sobre cómo los pacientes perciben y valoran esos encuentros.

Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson: La teoría del cuidado humano de Watson se centra en la relación entre el paciente y el profesional de enfermería, destacando la importancia de la empatía, el respeto, y el cuidado genuino hacia el bienestar del paciente. Esta teoría es particularmente relevante para entender cómo la percepción del usuario puede ser influenciada por la calidad del cuidado y la interacción humana (Valderrama et al., 2023).

Teoría de la Adaptación de Callista Roy: Descripción: La teoría de la adaptación de Roy propone que la salud puede ser entendida como un proceso de adaptación en el que la persona responde a estímulos del entorno. Los enfermeros juegan un papel crucial ayudando a los pacientes a adaptarse a su estado de salud a través de la modificación de estímulos ambientales y personales (Alvarado et al., 2023).

Teoría de las Necesidades Humanas de Dorothea Orem: Descripción: La teoría de Orem se enfoca en la autogestión y la autonomía del paciente. Plantea que la enfermería debe apoyar al individuo para que pueda cuidarse por sí mismo cuando carezca de la capacidad o recursos (Naranjo, 2017).

Estas teorías juntas proporcionan un marco robusto para explorar y entender la percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado de enfermería, permitiendo así una evaluación integral de la calidad de servicio en el contexto de atención primaria.

La percepción puede definirse como el proceso por el cual los individuos interpretan y organizan sus sensaciones para darle sentido a su entorno (Smith, 2018). En el ámbito de la salud, esta interpretación juega un papel crucial, ya que afecta cómo los pacientes valoran la calidad de la atención recibida, cómo se comunican con los profesionales sanitarios y cómo siguen los tratamientos prescritos.

La percepción del usuario sobre la calidad de atención está profundamente influenciada por factores personales, como expectativas y experiencias previas, y por elementos externos, como la interacción con el personal de salud y las condiciones del entorno de atención (Jones et al., 2019). Estudios han demostrado que una percepción positiva mejora la adherencia a los tratamientos y los resultados de salud a largo plazo (Davis & Smith, 2020).

Varios factores influyen en cómo los usuarios perciben el quehacer del personal de enfermería, incluyendo:

Comunicación: La claridad y empatía en la comunicación son fundamentales para una percepción positiva (Martínez & Fernández, 2020).

Competencia profesional: La percepción de competencia y profesionalismo del personal influye directamente en la confianza del paciente (González & Rodríguez, 2019).

Empatía y atención personalizada: La capacidad de mostrar empatía y personalizar la atención impacta significativamente en la percepción del usuario (Lee, 2018).

La percepción se mide típicamente a través de encuestas de satisfacción del paciente, entrevistas cualitativas y grupos focales. Estas herramientas permiten a los investigadores y administradores de salud captar datos críticos sobre la experiencia del usuario (Taylor et al., 2021).

La percepción del usuario en servicios de salud ha sido ampliamente estudiada, considerándose un indicador crítico de la calidad y eficacia de la atención sanitaria. Según Silva et al. (2017), la percepción de los pacientes sobre la atención recibida influye

directamente en su satisfacción y en su disposición para seguir las indicaciones médicas. Este estudio destaca la importancia de evaluar sistemáticamente la percepción de los usuarios como parte de la mejora continua de los servicios de salud.

La percepción específica sobre el quehacer del enfermero implica evaluar cómo los pacientes ven el rol de estos profesionales en el cuidado de su salud. Investigaciones como la de Martínez y Fernández (2020) demuestran que la percepción del usuario sobre la enfermería está significativamente influenciada por la comunicación asertiva y la empatía mostrada durante la atención. Estos elementos son esenciales para una evaluación positiva del desempeño enfermero y para la confianza en sus competencias profesionales.

El quehacer del profesional de enfermería se centra en la promoción de la salud, la prevención de enfermedades, y la atención directa al paciente, todo dentro de un marco de atención integral y continuada. En el primer nivel de atención, los enfermeros son a menudo el primer punto de contacto para los pacientes en el sistema de salud, lo que les sitúa en una posición crítica para la evaluación inicial, el manejo de cuidados continuos y la educación para la salud de la comunidad (OMS, 2020).

Roles Esenciales y Competencias (American Nurses Association, 2015).

Cuidado Directo: Proporcionar cuidados básicos y avanzados, ajustándose a las necesidades individuales de los pacientes.

Educación para la Salud: Educación a pacientes y familias sobre condiciones de salud, tratamientos y prevención, fortaleciendo la autonomía del paciente en el manejo de su salud.

Promoción de la Salud y Prevención de Enfermedades: Implementación de programas y estrategias de salud pública para prevenir enfermedades y promover estilos de vida saludables.

Gestión de Casos: Coordinación del cuidado de los pacientes, incluyendo la planificación de altas y el seguimiento, que son esenciales para evitar reingresos y mejorar los resultados de salud (American Nurses Association, 2015).

Estudios han demostrado que la calidad del quehacer enfermero tiene un impacto directo en los resultados de salud de los pacientes, incluyendo la reducción de la mortalidad, la mejora de la satisfacción del paciente, y la disminución de la duración de las estancias hospitalarias (Aiken et al., 2014). La competencia profesional, la empatía, y la eficiencia en la comunicación son factores clave que contribuyen a estos resultados.

El quehacer enfermero enfrenta desafíos como la escasez de personal, limitaciones de recursos y altas cargas de trabajo, especialmente en regiones de bajos recursos. Sin embargo, también hay oportunidades significativas para mejorar la atención a través de la educación continua, la tecnología en salud y la participación en políticas de salud (Jones, 2019).

El quehacer del enfermero en el primer nivel de atención incluye una gama de actividades que van desde la evaluación inicial del paciente hasta la implementación de planes de cuidado y seguimiento. Según un estudio de González y Rodríguez (2019), las competencias clínicas, junto con habilidades interpersonales y organizativas, definen la calidad del quehacer enfermero en estos entornos. Este estudio sugiere que la eficacia del personal de enfermería en el primer nivel de atención puede medirse a través de su capacidad para gestionar y responder adecuadamente a las necesidades de los pacientes en un entorno dinámico.

Sobre la base de lo expuesto, la investigación se justifica por su importancia en el ámbito de la salud. El estudio contribuyó a una comprensión más profunda de la dinámica existente entre el personal de enfermería y los pacientes, lo que permitió generar nuevas interpretaciones y confirmar la aplicabilidad de los enfoques teóricos en contextos geográficos y culturales específicos. De esta manera, se fortaleció el sustento conceptual relacionado con la percepción del usuario sobre el quehacer del profesional de enfermería.

Los resultados de la investigación tuvieron un impacto directo en el quehacer del licenciado de enfermería y en la calidad de la atención brindada en el Centro de Salud I-4 San Pedro, debido a que la identificación de los aspectos del desempeño enfermero que influyeron con mayor intensidad en la percepción del paciente permitió plantear estrategias de intervención orientadas a mejorar el cuidado, optimizar la comunicación y fortalecer la relación enfermero-paciente.

El estudio resultó socialmente relevante al abordar de manera directa la percepción de los usuarios sobre servicios esenciales de salud, aspecto fundamental para la satisfacción del paciente y la confianza en el sistema sanitario. La mejora en dicha percepción favoreció el incremento en la utilización de los servicios de salud locales, contribuyó a la reducción de barreras de acceso y fortaleció el bienestar de la comunidad.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos, lo cual permitió obtener una comprensión más amplia y detallada de la percepción del usuario. Este enfoque posibilitó tanto la medición objetiva como la exploración profunda de las experiencias y opiniones personales, ofreciendo una visión integral de la realidad estudiada.

El estudio aportó al cuerpo de conocimiento existente al examinar la percepción del usuario en un contexto poco abordado, como el primer nivel de atención en una región específica del Perú. Los hallazgos pudieron ser contrastados con investigaciones desarrolladas en otros escenarios, contribuyendo al fortalecimiento de la literatura científica sobre la calidad del cuidado y la percepción del paciente en el campo de la enfermería.

El primer nivel de atención constituye la base del sistema de salud en nuestro país, siendo el primer contacto de la población con dicho sistema. Este nivel está orientado a abordar los problemas de salud de la población y su entorno de manera holística, integrando estrategias como sesiones educativas, visitas domiciliarias, y consultas de

enfermería que destacan por su enfoque en la atención preventiva e integral, fundamentada en principios humanistas (OMS, 2020).

En Perú, el sector salud ha experimentado una serie de reformas dirigidas a mejorar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente. Sin embargo, estudios recientes indican que aún existen brechas significativas, especialmente en lo que respecta a la percepción del rol del personal de enfermería y la comunicación efectiva dentro del sistema de salud (Torres, 2019). Estas deficiencias son reflejo de una realidad más amplia en Latinoamérica, donde la calidad de la atención en salud sigue siendo una preocupación central (González, 2021).

Los centros de salud, como el Centro de Salud I-4 San Pedro, son cruciales en este esquema, ya que deben poseer una estructura física y funcional que permita el desarrollo de actividades de manera coordinada y continua. Dentro de estos centros, los profesionales de enfermería juegan un papel fundamental, no solo en la atención directa al paciente, sino también en la planificación, ejecución y supervisión de las actividades dirigidas a la comunidad y la familia (Pérez & Martínez, 2019).

La percepción se define como un proceso cognitivo que permite a los individuos reconocer e interpretar las sensaciones percibidas, siendo esencial en cómo los usuarios valoran la atención recibida. En este contexto, los licenciados en enfermería son responsables de proporcionar una atención que sea oportuna, técnico-científica y humanista. Sin embargo, se ha observado que, en ocasiones, la comunicación entre los enfermeros y los pacientes puede ser ineficaz, especialmente cuando se utilizan términos técnicos no adaptados al nivel educativo del paciente, lo que puede llevar a malentendidos y a una percepción negativa de la atención recibida (Smith & Johnson, 2018).

El modelo de atención primaria, que debería ser la base del sistema de salud, a menudo no cumple con las expectativas de los pacientes en términos de accesibilidad y calidad del cuidado personalizado. En muchos casos, la interacción entre el licenciado de enfermería y el paciente no alcanza los estándares deseados, afectando la percepción

general de la atención recibida (Santos, 2020). Esta situación es crítica, ya que la percepción negativa puede influir en la continuidad del cuidado y en los resultados de salud a largo plazo.

Ante esta realidad, resulta imperativo investigar la percepción que tienen los pacientes sobre el quehacer de los licenciados en enfermería, con el objetivo de evaluar y, si es necesario, modificar o mejorar las estrategias y procesos de atención actuales. Este estudio pretende identificar las áreas de mejora para asegurar que la atención no solo sea efectiva, sino también comprensible y satisfactoria para los pacientes (Lee, 2021).

Ante lo presentado se formula la siguiente pregunta ¿Cuál es la percepción que tiene el del usuario sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en primer nivel de atención del Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025?

Con la finalidad de precisar el enfoque de la investigación, se desarrollan la conceptualización y operacionalización de las variables:

Definición conceptual de percepción del usuario sobre quehacer del licenciado de enfermería: Se refiere a la forma en que los pacientes y usuarios del sistema de salud interpretan y evalúan las acciones, competencias, comportamientos y servicios proporcionados por los profesionales de enfermería. Esta percepción puede incluir aspectos como la calidad de la atención, la comunicación, la empatía, la eficiencia, y la capacidad del enfermero para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los pacientes (García et al., 2020). La percepción del usuario es un elemento clave en la evaluación de la calidad de los servicios de salud, ya que proporciona una visión desde el punto de vista del paciente que puede influir en la satisfacción y la adherencia a los tratamientos.

Definición operacional de percepción del usuario sobre quehacer del licenciado de enfermería: Se utilizará un cuestionario estructurado compuesto por 22 ítems, adaptado y validado específicamente para este estudio. Los ítems están organizados en cuatro dimensiones clave: Rol, Comunicación Asertiva, Disponibilidad y Cumplimiento de Actividades. Cada ítem se evaluará utilizando una escala Likert de cinco puntos que va

desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), permitiendo cuantificar la percepción del usuario en términos de actitudes y experiencias específicas relacionadas con el quehacer del licenciado de enfermería. La validación del cuestionario se realizó mediante juicio de expertos, asegurando su confiabilidad y validez para el contexto del estudio.

No presenta hipótesis por ser un estudio de tipo descriptivo (Hernández & Mendoza, 2018).

La presente investigación tuvo como objetivo general:

- Determinar la percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado(a) en enfermería en el primer nivel de atención del Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2025.

Y como objetivos específicos:

- Caracterizar los factores sociodemográficos de la población en estudio del Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2025.
- Analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2025.
- Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la comunicación asertiva del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2025.
- Identificar la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2025.
- Examinar la percepción de los usuarios en relación con el cumplimiento de actividades del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2025.

METODOLOGÍA

Tipo y Diseño de la investigación

Este estudio se enmarca dentro de la investigación aplicada, ya que buscó generar conocimiento que pueda ser utilizado para mejorar la práctica profesional del licenciado en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura. La investigación aplicada se orienta a la solución de problemas concretos (Hernández & Mendoza, 2018), en este caso, la optimización de la atención en salud a través del análisis de la percepción de los usuarios. Los hallazgos permitieron proponer estrategias o intervenciones que contribuyan al fortalecimiento del rol del profesional de enfermería en el primer nivel de atención.

Además, es una investigación de tipo descriptiva, cuyo objetivo principal fue describir y detallar las características de la percepción que tienen los usuarios sobre el quehacer del licenciado de enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura. Este tipo de investigación es idóneo para obtener un panorama claro de las condiciones actuales sin influir o modificar el entorno del estudio.

El diseño que se adoptó para esta investigación es no experimental y transversal. Al ser no experimental, el estudio se realizó sin manipular deliberadamente las variables; simplemente se observaron los fenómenos en su contexto natural para luego describirlos. La naturaleza transversal del estudio implica que los datos se recogieron en un único momento, en un corte temporal específico, lo cual permitió capturar la percepción de los usuarios en un punto específico del tiempo, proporcionando una instantánea clara de las actitudes y opiniones en el período de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Su representación es la siguiente:

M₁ ← **X**

M₁: Muestra.

X: Quehacer del licenciado de enfermería.

Población – Muestra

La población objetivo de este estudio estará compuesta por 48 usuarios adultos, con edades comprendidas entre los 30 y 64 años, que acudirán a los consultorios de enfermedades crónicas en el Centro de Salud I-4 San Pedro, ubicado en Piura. Este grupo será seleccionado por su interacción regular y experiencia directa con los servicios de enfermería en enfermedades crónicas, proporcionando una perspectiva valiosa sobre la calidad y efectividad del quehacer del licenciado de enfermería. La muestra para este estudio será el 100% de la población descrita.

Criterios de inclusión:

- Los participantes deben tener entre 30 y 64 años.
- Los participantes deben estar inscritos y haber utilizado los servicios de los consultorios de enfermedades crónicas en el Centro de Salud I-4 San Pedro.
- Los participantes deben estar dispuestos y ser capaces de dar su consentimiento informado para participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Individuos fuera de este rango de edad.
- Aquellos que no han utilizado los servicios del consultorio de enfermedades crónicas en el periodo de la investigación.
- Individuos que no puedan comprender o dar su consentimiento informado por razones de capacidad mental o cualquier impedimento legal.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para la recolección de datos de este estudio, se hizo uso de la técnica de encuesta mediante un cuestionario estructurado. El instrumento consiste en un conjunto de 22 preguntas diseñadas específicamente para medir la percepción de los usuarios respecto al

quehacer del licenciado de enfermería. Este cuestionario fue originalmente elaborado y validado por Rojas y Toribio en 2019. El cual ha sido modificado por la autora para adaptarlo a los objetivos específicos de la investigación y al contexto del Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, y validado mediante el juicio de 3 expertos.

Los 22 ítems del cuestionario están organizados en cuatro dimensiones claves que reflejan los aspectos centrales del desempeño del personal de enfermería según los objetivos de la investigación: Rol, Comunicación Asertiva, Disponibilidad y Cumplimiento de Actividades. Cada dimensión estará compuesta por una serie de preguntas que buscan explorar diferentes facetas de la experiencia del usuario con el servicio de enfermería, proporcionando una evaluación integral y detallada de cada área.

Procesamiento y análisis de información

Los hallazgos de este estudio fueron evaluados meticulosamente mediante un enfoque cuantitativo deductivo, centrándose en características descriptivas de la percepción del usuario. El análisis se fundamentó en los puntajes asignados a diversas dimensiones de la atención recibida. Para la elaboración del informe de la tesis, se adoptaron las directrices de las normas APA, y se siguió estrictamente el protocolo metodológico de investigación 2024 establecido por la Universidad San Pedro (USP, 2024).

RESULTADOS

Tabla 1

Factores socio demográficos de la población en estudio.

Edad (años)	30 a 39	11	22.92%
	40 a 49	7	14.58%
	50 a 59	18	37.50%
	60 a más	12	25.00%
Sexo	Femenino	22	45.83%
	Masculino	26	54.17%
Nivel de instrucción	Sin instrucción	7	14.58%
	Primaria	20	41.67%
	Secundaria	18	37.50%
	Superior	3	6.25%
Ocupación	Dependiente	18	37.50%
	Independiente	14	29.17%
	Jubilado	3	6.25%
	Sin trabajo	13	27.08%
Frecuencia de atención en	1 vez por año	14	29.17%
Centro de Salud	2 a 3 veces por año	17	35.42%
	Más de 4 veces al año	11	22.92%
	Primera vez	6	12.50%
<i>Total</i>		<i>48</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 1 encontramos que, en el factor edad predominan los individuos entre 50 y 59 años (37.50%), seguidos de aquellos de 60 años o más (25.00%), de 30 a 39 años (22.92%), y de 40 a 49 años (14.58%). En el factor sexo, ligeramente más hombres

(54.17%) que mujeres (45.83%). En el factor grado de instrucción la mayoría con educación primaria (41.67%) y secundaria (37.50%), un grupo menor sin instrucción (14.58%), y muy pocos con educación superior (6.25%). En el factor ocupación, principalmente dependientes o empleados (37.50%), seguidos de independientes (29.17%), desempleados (27.08%) y jubilados (6.25%). En el factor frecuencia de visitas al Centro de Salud: La mayoría visita dos a tres veces por año (35.42%), seguido de una vez por año (29.17%), más de cuatro veces al año (22.92%) y primera vez (12.50%).

Tabla 2

Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión rol.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Percepción Negativa	12	25.00%
Percepción Neutral	25	52.08%
Percepción Positiva	11	22.92%
<i>Total</i>	<i>48</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 2, el 25.00% de los usuarios tiene una percepción negativa del rol de los licenciados en enfermería. La mayoría de los usuarios, el 52.08%, tiene una percepción neutral. Un 22.92% de los usuarios tiene una percepción positiva del rol de los licenciados en enfermería.

Tabla 3

Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión comunicación asertiva.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Percepción Negativa	3	6.25%
Percepción Neutral	34	70.83%
Percepción Positiva	11	22.92%
<i>Total</i>	<i>48</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, un pequeño porcentaje (6.25%) de los usuarios tiene una percepción negativa respecto a la comunicación asertiva de los licenciados en enfermería. La mayoría de los usuarios, con un 70.83%, muestra una percepción neutral sobre la comunicación asertiva de los licenciados en enfermería. Un 22.92% de los usuarios percibe positivamente la comunicación asertiva de los licenciados en enfermería.

Tabla 4

Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión disponibilidad.

	<i>f</i>	%
Percepción Negativa	24	50.00%
Percepción Neutral	21	43.75%
Percepción Positiva	3	6.25%
Total	48	100%

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 4, un alto porcentaje, el 50.00%, de los usuarios tiene una percepción negativa sobre la disponibilidad de los licenciados en enfermería. Casi la mitad, el 43.75%, de los usuarios mantiene una percepción neutral respecto a la disponibilidad de los licenciados en enfermería. Solo un pequeño grupo, el 6.25%, de los usuarios percibe positivamente la disponibilidad de los licenciados en enfermería.

Tabla 5

Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión cumplimiento de actividades.

	<i>f</i>	%
Percepción Negativa	5	10.42%
Percepción Neutral	34	70.83%
Percepción Positiva	9	18.75%
<i>Total</i>	<i>48</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, un 10.42% de los usuarios tiene una percepción negativa sobre el cumplimiento de actividades de los licenciados en enfermería. La mayoría, un 70.83%, presenta una percepción neutral. Un 18.75% de los usuarios valora positivamente el cumplimiento de actividades por parte de los licenciados en enfermería.

Tabla 6

Percepción de los usuarios sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en el Centro de Salud I -4 San Pedro, Piura 2024.

	<i>f</i>	<i>%</i>
Percepción Negativa	20	41.67%
Percepción Neutral	22	45.83%
Percepción Positiva	6	12.50%
<i>Total</i>	<i>48</i>	<i>100%</i>

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 6, un porcentaje considerable, 41.67%, de los usuarios tiene una percepción negativa del desempeño de los licenciados en enfermería. Casi la mitad de los usuarios, 45.83%, tiene una percepción neutral. Solo un pequeño grupo, 12.50%, de los usuarios reporta una percepción positiva del quehacer de los licenciados en enfermería.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El análisis de los resultados obtenidos sobre la percepción del usuario respecto al quehacer del licenciado en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura, 2024, muestra que la población evaluada presenta características sociodemográficas diversas, con predominio de usuarios de 50 a 59 años (37.50%) y personas de 60 años o más (25.00%). Este grupo etario suele demandar mayor interacción con el personal de salud y requiere cuidados centrados en la comunicación y el acompañamiento. Desde la Teoría del Cuidado Humano de Watson, estos usuarios tienden a valorar especialmente la empatía, el trato respetuoso y la capacidad del profesional para establecer una relación genuina, aspectos que influyen directamente la percepción sobre el cuidado recibido.

Los resultados sobre el nivel de percepción general revelan que el 41.67% de los usuarios mantiene una percepción negativa sobre el desempeño del licenciado en enfermería, mientras que el 45.83% presenta una percepción neutral y solo el 12.50% una percepción positiva. Estos hallazgos evidencian una brecha significativa en el vínculo entre el profesional y el usuario, lo cual puede interpretarse a la luz de la teoría de Watson: cuando las prácticas de cuidado no logran transmitir cercanía, comprensión o disponibilidad, el usuario no desarrolla una percepción favorable del servicio.

En relación con la dimensión de comunicación asertiva, la mayoría de usuarios (70.83%) mantiene una percepción neutral, mientras que un sector minoritario expresa percepciones positivas o negativas. La comunicación es un elemento clave en todas las teorías revisadas. La teoría de Watson enfatiza que una comunicación clara, empática y humanizada es el núcleo de la relación enfermero–paciente; la teoría de Roy plantea que la información es fundamental para promover adaptaciones adecuadas en el usuario; y la teoría de Orem destaca que la comunicación es el medio a través del cual el profesional guía y motiva el autocuidado. Por tanto, el predominio de percepciones neutrales sugiere que la comunicación ofrecida en este establecimiento no siempre cubre las expectativas del

usuario, limitando su capacidad para comprender, adaptarse o participar activamente en su propio cuidado.

Un hallazgo crítico es la percepción negativa respecto a la disponibilidad del profesional de enfermería, donde el 50.00% reporta insatisfacción. Según la teoría de Roy, la presencia del enfermero constituye un estímulo clave para la adaptación del paciente; cuando esta disponibilidad es insuficiente, el usuario puede sentirse desatendido o incapaz de afrontar adecuadamente su situación de salud. De igual manera, desde la teoría de Orem, la disponibilidad es esencial porque permite al profesional identificar déficits de autocuidado y brindar apoyo oportuno. Por ello, esta percepción negativa refleja un déficit relevante en la capacidad del servicio para responder a las necesidades de los usuarios.

Respecto al cumplimiento de actividades profesionales, la percepción neutral predomina (70.83%). Este escenario coincide con lo planteado por Orem, quien afirma que la calidad del cuidado depende de la correcta ejecución de actividades destinadas a suplir limitaciones en el autocuidado. La prevalencia de una percepción neutral podría significar que los usuarios observan que las actividades se cumplen, pero sin un enfoque visible en el acompañamiento, la explicación o el involucramiento del paciente, elementos que aumentan la percepción positiva según las teorías revisadas.

Al comparar estos hallazgos con investigaciones previas, se observa un panorama semejante. Lugo et al. (2023) evidenciaron que, aunque el trato digno alcanzaba un 77%, persistían dificultades en la explicación de procedimientos y presentación del personal, aspectos que coinciden con la dimensión comunicacional evaluada en este estudio. Fernández et al. (2022), por su parte, encontraron altos niveles de satisfacción asociados a un adecuado reconocimiento del personal, lo que respalda la perspectiva de Watson: la calidad del vínculo interpersonal influye directamente en la percepción de cuidado. Parrales (2022) también reportó percepciones medianamente favorables, destacando la carencia de un enfoque holístico, lo cual se relaciona con los principios de Roy y Watson, que insisten en abordar la salud desde una visión integral y humanizada.

A nivel nacional, estudios recientes continúan reflejando esta variabilidad en la percepción del cuidado enfermero. Panta (2023) identificó predominio de interacciones humanas positivas, lo cual contrasta parcialmente con los resultados actuales, donde las percepciones negativas y neutrales prevalecen. Chicana (2022) y Ramírez (2022) resaltaron la importancia de la calidad de atención y del reconocimiento social del profesional, mientras que Guillen (2021) y Loza (2020) evidenciaron percepciones desfavorables sobre la calidad del cuidado y la imagen del profesional. Estas tendencias guardan correspondencia con los hallazgos del presente estudio, especialmente en las dimensiones de disponibilidad y cuidado percibido.

En conjunto, los resultados muestran que la percepción del usuario en el Centro de Salud I-4 San Pedro está influida por factores que las teorías de Watson, Roy y Orem consideran fundamentales: la interacción interpersonal, la capacidad del profesional para favorecer procesos de adaptación y la orientación hacia el autocuidado. Las percepciones negativas y neutrales predominantes evidencian la necesidad de fortalecer los componentes del cuidado humano, mejorar la comunicación, promover estrategias de acompañamiento y garantizar una mayor disponibilidad del profesional.

Los hallazgos confirman lo identificado en estudios previos y evidencian la importancia de aplicar un enfoque teórico integrador que permita orientar mejoras en la práctica del licenciado en enfermería. Desarrollar intervenciones basadas en estos modelos teóricos contribuirá a incrementar la calidad del servicio y la percepción del usuario, especialmente en el primer nivel de atención, donde el cuidado cercano, continuo y humanizado es esencial.

CONCLUSIONES

La mayor proporción de la población en estudio tiene entre 50 y 59 años (37.50%), lo que puede influir en sus expectativas y percepciones del servicio de enfermería. En términos de género, hay una ligera mayoría de hombres (54.17%), y en cuanto al nivel educativo, la mayoría tiene educación primaria (41.67%).

Respecto a la percepción del rol de los licenciados en enfermería, el 52.08% de los usuarios mantiene una percepción neutral, lo que indica una oportunidad significativa para mejorar la visibilidad y efectividad del trabajo de enfermería.

En la dimensión de comunicación asertiva, un 70.83% de los usuarios también presenta una percepción neutral, sugiriendo que se debe reforzar la capacitación en habilidades comunicativas para mejorar la interacción con los pacientes.

Un aspecto crítico es la percepción de disponibilidad de los licenciados en enfermería, donde el 50.00% de los usuarios tiene una percepción negativa, indicando una necesidad urgente de mejorar la accesibilidad y la presencia del personal de enfermería para satisfacer mejor las necesidades de los pacientes.

En cuanto al cumplimiento de actividades, la mayoría de los usuarios (70.83%) mantiene una percepción neutral, lo que refleja la necesidad de una mayor consistencia y transparencia en la ejecución de las tareas asignadas a los enfermeros.

La percepción global del desempeño de los licenciados en enfermería es mayoritariamente negativa, con un 41.67% de los usuarios expresando esta opinión. Este resultado subraya la necesidad de implementar estrategias de mejora continua y de aumentar los esfuerzos para garantizar que los servicios de enfermería sean percibidos de manera más favorable por los usuarios del Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la percepción y la calidad del quehacer del licenciado en enfermería en el Centro de Salud San Pedro, Piura, es crucial implementar varias estrategias. Se recomienda mejorar la capacitación del personal de enfermería en habilidades de comunicación y trato al paciente, para abordar la percepción neutral y negativa que los usuarios tienen sobre la comunicación asertiva y el rol de los licenciados.

Además, se debe aumentar la disponibilidad del personal de enfermería, quizás mediante la reorganización de los horarios de atención o la contratación de más personal, para reducir la percepción negativa predominante sobre este aspecto.

Es esencial también fortalecer los mecanismos de supervisión y evaluación del cumplimiento de actividades, garantizando que los enfermeros cumplan de manera efectiva y transparente sus tareas asignadas, lo que podría mejorar la percepción neutral actual sobre el cumplimiento de actividades.

Se sugiere implementar un sistema de retroalimentación continua con los pacientes para identificar áreas de mejora y responder rápidamente a las necesidades y expectativas de los usuarios, con el objetivo de transformar la percepción negativa general sobre el desempeño de los licenciados en enfermería en una percepción más positiva y satisfactoria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Bruyneel, L., Van den Heede, K., Griffiths, P., Busse, R., & Sermeus, W. (2012). Patient safety, satisfaction, and quality of hospital care: cross sectional surveys of nurses and patients in 12 countries in Europe and the United States. *BMJ*, 344, e1717. <https://doi.org/10.1136/bmj.e1717>
- Aiken, L., Clarkes, S., Cheung, R., Sloane, D., & Silber, J. (2014). Niveles educativos de las enfermeras hospitalarias y mortalidad del paciente quirúrgico. *Journal of the American Medical Association*.
- Alvarado, A., Venegas, B., & Salazar, Á. (2023). *Aplicación del Modelo de Adaptación de Roy en el contexto comunitario*. Revista Cuidarte. 2023;14(3):e3016. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.3016>
- American Nurses Association. (2015). *Ámbito de práctica para los enfermeros*.
- Chicana, E. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente con covid-19 en el primer nivel de atención, Red de Salud Ferreñafe*. Chiclayo, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83924/Chicana_VE MF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuesta, M., & Soria, G. (2019). Percepción de los pacientes sobre la calidad del cuidado de enfermería en un hospital público. *Revista Cubana de Enfermería*, 35(2), 1-13.
- Davis, S., & Smith, T. (2020). El papel de la percepción del paciente en la atención sanitaria: una revisión. *Health Services Research*.
- Fernández, C., Mansilla Cordeiro, E., Aravena Flores, A., Antiñirre, B., & Garcés Saavedra, M. (2022). *Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería*. Montevideo, Uruguay. Recuperado de

http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S2393-66062022000101201&script=sci_arttext

- Fernández, E., Sánchez, A., & Granero, J. (2018). Percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención de enfermería en atención primaria. *Enfermería Clínica*, 28(3), 178–185. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2017.11.009>
- Flores, S., & Pumayally, E. (2021). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Pucallpa*. Pucallpa, Perú: (Tesis de especialización, Universidad Nacional de Ucayali). Recuperado de http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5176/B02_2022_UNU_ENFERMERIA_2021_T2E_SHERILYN-FLORES_EMERSON-PUMAYALLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, R., & Rodríguez, A. (2020). Enfermería en atención primaria: Fundamentos y aplicaciones.
- Gonzáles, M., & Rodríguez, A. (2019). Competencias esenciales del enfermero para la atención primaria. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*.
- González, R. (2021). Calidad en la atención médica: el desafío de Latinoamérica. *Revista Latinoamericana de Salud Pública*, 33(2), 112-123.
- Guillen, Y. (2021). *Percepción del paciente sobre la calidad del cuidado del profesional de enfermería en el Hospital de Ventanilla, Callao*. Callao, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma). Recuperado de https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/5390/T030_41034635_T%20%20%20GUILLEN%20CLARIS%20YANET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). *McGraw-Hill*.

- Jones, A., Brown, L., & Smith, O. (2019). Satisfacción del paciente y resultados sanitarios: un estudio cuantitativo de las relaciones. *Journal of Healthcare Quality*.
- Jones, T. (2019). Desafíos y oportunidades en enfermería: un enfoque en la crisis de salud global. *Nursing Outlook*.
- Lampa, C., & Vega Sanchez, C. (2020). *Percepción de los padres con niños menores de cinco años sobre el cuidado humanizado del profesional de enfermería de los servicios de Crecimiento y Desarrollo de la Unidad Básica de gestión Ate, Lima*. Lima, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión). Recuperado de http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/3159/Cecilia_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lee, K. (2018). Empatía en la atención sanitaria: los límites y alcances de la empatía en la atención al paciente. *Journal of Medical Ethics*.
- Lee, K. (2021). Comunicación en enfermería y percepción del paciente. *Journal of Nursing Communication*.
- Leininger, M. (1991). Cultura, diversidad y universalidad del cuidado: una teoría de la enfermería. *National League for Nursing Press*.
- Loza, M. A. (2020). *Percepción de los usuarios sobre la imagen que proyecta el profesional de enfermería en un establecimiento de primer nivel de atención de Lima*. Lima, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10310/Loza_rm.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Lugo, G., Alzúa, V., & Fabian, A. (2023). *Percepción del usuario del indicador de calidad trato digno proporcionado por el personal de enfermería*. Recuperado de <http://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/300>

- Martínez, B., & Fernández, L. (2020). Comunicación y empatía en la enfermería: Su efecto en la satisfacción del paciente. *Enfermería Clínica*.
- Mozombite, E. (2024). *Calidad de atención de los profesionales de enfermería desde la percepción de los usuarios del Centro de Salud Chacarilla de Otero, San Juan de Lurigancho* (Tesis de pregrado, Universidad María Auxiliadora). Recuperado de <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2826/TESIS%20MOZOMBITE-ZU%c3%91IGA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naranjo, Y., Concepción, J., & Rodríguez, M. (2017). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Elizabeth Orem. *Gaceta Médica Espirituana*, 19(3), 89-100. Recuperado en 20 de marzo de 2025, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1608-89212017000300009&lng=es&tlng=es.
- Orem, D. (2001). Enfermería: conceptos de práctica. *Mosby*.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Atención primaria de salud.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Estado de la enfermería en el mundo 2020: invertir en educación, empleo y liderazgo.
- Panta, J. (2023). *Percepción del usuario frente al cuidado del profesional de enfermería en el Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes*. Tumbes, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Tumbes). Recuperado de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64481/TESIS%20-%20PANTA%20GONZALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.

- Parrales, M. (2022). *Percepción de los adultos mayores sobre los cuidados de enfermería en el segundo nivel de atención*. Manabí, Ecuador: (Tesis de maestría, Universidad Estatal del Sur de Manabí). Recuperado de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4193/1/tesis%20final%20cd.pdf>
- Pérez, G., & Martínez, M. (2019). El rol del enfermero en la atención primaria de salud.
- Ramírez, M. (2022). *Imagen social de la enfermera según la percepción de los usuarios de un centro de salud de Lima Metropolitana*. Lima, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18502/Ramirez_am.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rojas, R., & Toribio Robles, D. (2020). *Rol del cuidado enfermero y la percepción del usuario externo en el primer nivel de atención, Centro de Salud Uliachín, Pasco*. Pasco, Perú: (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcide Carrión). Recuperado de <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/925/1/TESIS%20ENFERMER%20c3%8dA%20REBECA%20ROJAS%20Y%20DEYGOR%20TORIBIO%20ok%20final.pdf>
- Roy, C., & Andrews, H. (1999). El modelo de adaptación de Roy. *Appleton & Lange*.
- Santos, A. (2020). Evaluación de la satisfacción del paciente en servicios de salud en América Latina. *Salud y Sociedad*, 21(1), 90-105.
- Silva, A., López, S., & Castro, R. (2017). Impacto de la percepción del paciente en la calidad de la atención sanitaria. *Revista de Calidad Asistencial*.
- Smith, J. (2018). Psicología de la percepción. *Academic Press*.
- Smith, J., & Johnson, L. (2018). Percepción y atención en salud: Un enfoque cognitivo.
- Smith, J. (2006). When I say no, I feel guilty. *New York: Bantam*.

- Taylor, S., Hossain, R., & Perez, M. (2021). Medición de la percepción y satisfacción del paciente: herramientas y tendencias. *Journal of Patient-Centered Research and Reviews*.
- Torres, L. (2019). Percepción de la calidad de atención en el sistema de salud peruano. *Journal of Health in Peru*, 18(3), 254-269.
- Valderrama, M., Leal, P., & Caicedo, L. (2023). *Factores de cuidado, experiencia a la luz de la teoría de Jean Watson*. Rev. cienc. ciudad. 2023; 20(2):76-86. Doi <https://doi.org/10.22463/17949831.3793>
- Watson, J. (1979). Nursing: *The philosophy and science of caring*. Boston: Little, Brown and Company.
- Watson, J. (2008). Enfermería: *La filosofía y la ciencia del cuidado*. University Press of Colorado

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de medición
Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado de enfermería.	Se refiere a la forma en que los pacientes y usuarios del sistema de salud interpretan y evalúan las acciones, competencias, comportamientos y servicios proporcionados por los profesionales de enfermería. Esta percepción	Se utilizará un cuestionario estructurado compuesto por 22 ítems, adaptado y validado específicamente para este estudio. Los ítems están organizados en cuatro dimensiones clave: Rol, Comunicación Asertiva,	Rol	Igualdad Orden Gestión rápida Espera Resolución Exámenes minuciosos Confianza Amabilidad	1 – 8	Ordinal
			Comunicación asertiva	Reclamos Privacidad Tiempo para dudas Explicación de salud	9 – 14	

	puede incluir aspectos como la calidad de la atención, la comunicación, la empatía, la eficiencia, y la capacidad del enfermero para resolver problemas y satisfacer las necesidades de los pacientes (García et al. 2020).	Disponibilidad y Cumplimiento de Actividades. Cada ítem se evaluará utilizando una escala Likert de cinco puntos que va desde 1 (totalmente en desacuerdo) hasta 5 (totalmente de acuerdo), permitiendo cuantificar la percepción del usuario en términos de actitudes y	Disponibilidad Cumplimiento de actividades.	Explicación de cuidados Orientación Duración adecuada Espera Facilidades Visitas domiciliarias Horario Limpieza Condiciones adecuadas Equipos adecuados	15 – 18 19 - 22	
--	--	---	---	---	-------------------------------	--

		experiencias específicas relacionadas con el quehacer del licenciado de enfermería. La validación del cuestionario se realizó mediante juicio de expertos, asegurando su confiabilidad y validez para el contexto del estudio.				
--	--	---	--	--	--	--

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál es la percepción que tiene el paciente respecto al quehacer de la licenciada(o) de enfermería del Centro de Salud I-4 ¿San Pedro, Piura 2025?	Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado de enfermería en primer nivel de atención.	Objetivo General: - Determinar la percepción de los usuarios sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en el Centro de Salud I -4 San Pedro, Piura 2025. Objetivo Específicos: - Caracterizar los factores sociodemográficos de la población en estudio en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025. - Analizar la percepción de los usuarios sobre el rol del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025. - Evaluar la percepción de los usuarios respecto a la comunicación	No presenta.	Tipo y diseño: Investigación aplicada y descriptiva. De diseño no experimental y de corte transversal. Población y muestra: 48 usuarios adultos, con edades comprendidas entre los 30 y 64 años.

		asertiva del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025. - Identificar la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025. - Examinar la percepción de los usuarios en relación con el cumplimiento de actividades del licenciado(a) en enfermería en el Centro de Salud I-4 San Pedro, Piura 2025.		Técnica e instrumento: Cuestionario y encuesta de 22 ítems
--	--	---	--	---

Anexo 3. Instrumentos para la recolección de datos

Cuestionario: Percepción del usuario sobre quehacer del licenciado (a) de enfermería.

(Rojas & Toribio, 2019)

Datos:

Buenos días soy Cungaia Umbo, Ana María; Bachiller del Programa de Enfermería de la Universidad San Pedro filial Piura.

Información general:

El levantamiento de la información se lleva a cabo en el Centro de Salud I-4 San Pedro, 2025.

Finalidad:

Estoy realizando la investigación titulada “Percepción del usuario sobre quehacer del licenciado (a) de enfermería en primer nivel de atención Centro de Salud, Piura 2025”. Por lo que solicito su colaboración a través de respuestas sinceras y veraces, expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradecemos anticipadamente su participación.

Instrucciones:

El cuestionario actual se divide en dos partes; la primera parte comprende sus datos generales y la segunda parte comprende las preguntas acerca del tema en investigación. Por favor, seleccione una sola alternativa como respuesta.

EDAD	SEXO	INSTRUCCIÓN	OCUPACIÓN	FRECUENCIA DE ASISTENCIA A C.S.
	1= masculino	1= sin instrucción	1= dependiente	1= 1 vez por año
	2= femenino	2= primaria	2= independiente	2= 2-3 veces al año
		3= secundaria	3= sin trabajo	3= Más de 4 veces al año
		4= superior	4= jubilado	4= Por primera vez

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo Ni desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Rol	1	2	3	4	5
1. El profesional de enfermería atiende sin diferencia en relación a otras personas.					
2. El profesional de enfermería atiende de acuerdo al orden y respeta el orden de llegada.					
3. El profesional de enfermería gestiona su atención en admisión de manera rápida y adecuada.					
4. El profesional de enfermería para su atención no le hace esperar demasiado.					
5. Cuando alguien presenta algún problema o dificultad el profesional de enfermería lo resuelve inmediatamente.					

6. El profesional enfermero realiza los exámenes completos y minuciosos.					
7. El profesional enfermero inspira confianza a todos los usuarios.					
8. El profesional enfermero trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios.					
Comunicación Asertiva					
9. El profesional enfermero atiende los reclamos que usted hace.					
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 explica detalladamente la situación de salud de los usuarios y de deja entender.					
13. El profesional enfermero explica detalladamente los cuidados que deben seguir los usuarios para su recuperación o mantenimiento de su salud; y se deja entender.					
14. El profesional enfermero recibe a los usuarios en el establecimiento, orienta y explica los pasos a seguir para su respectiva atención.					
Disponibilidad					
15. El profesional de enfermería atiende con una duración y tiempo adecuado.					

16. El profesional de enfermería para su atención no le hace esperar demasiado.					
17. El profesional enfermero brinda facilidades para adquirir los medicamentos, insumos u otros exámenes a los usuarios.					
18. El profesional enfermero promete atención a través de visitas domiciliarias y los cumple.					
Cumplimiento de Actividades					
19. El profesional enfermero atiende de acuerdo al horario que se le programa.					
20. El profesional de enfermería mantiene limpio, ordenado y cómodo el ambiente donde se realiza la atención.					
21. El profesional de enfermería se esfuerza por mantener las condiciones adecuadas de privacidad, ventilación, iluminación del ambiente para la atención.					
22. El profesional de enfermería atiende utilizando equipos, materiales y recursos adecuados y en buen estado.					

Gracias Por Su Colaboración.

Anexo 4. Validación de instrumento

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombre del Validador: LIC. ROSA MARINA QUESQUEN RELUZ

Fecha: 29 DE JULIO DEL 2025

Autor del Instrumento: CUNGUA UMBO ANA MARIA

Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL QUEHACER DEL
LICENCIADO (A) DE ENFERMERÍA EN PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN CENTRO DE SALUD, PIURA, 2025”.

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado:

II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Esta formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Esta expresado con Conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				17	
Coherencia	~~¿Existe las hipótesis, Datos, conclusiones e indicadores?~~				18	
Relevancia	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria Parcial					177	
Sumatoria Total					177	
Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)					0.89	

Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

177 = 0.89

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE LIC: *Rosa Mariana Ovesgen Pelayo*

CEP: *09137*

FIRMA Y SELLO:

[Firma]


UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombre del Validador: LIC. JUAN PABLO RUIZ YAMO

Fecha: 29 DE JULIO DEL 2025

Autor del Instrumento: CUNGUA UMBO ANA MARIA

Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL QUEHACER DEL
LICENCIADO (A) DE ENFERMERÍA EN PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN CENTRO DE SALUD, PIURA, 2025”.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado:

II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Esta formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Esta expresado con Conductas observadas?					19
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto técnico científico del tema de estudio?				18	
Coherencia	~~¿Entre las hipótesis, Demarcaciones e indicadores?~~				17	
~~Relevancia~~	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria Parcial					142	38
Sumatoria Total		180				
Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)		0.90				

Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

180 = 0.90

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE UC: Juan Pablo Ruiz Yama

CEP: 088594

FIRMA Y SELLO:


Juan Pablo Ruiz Yama

 LICENCIADO EN EDUCACIÓN
 CEP N° 088594

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
VALIDEZ DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombre del Validador: LIC. MARIA JULIA PINGO SILVA

Fecha: 04 DE AGOSTO DEL 2025

Autor del Instrumento: CUNGUA UMBO ANA MARIA

Su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

**“PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL QUEHACER DEL
LICENCIADO (A) DE ENFERMERÍA EN PRIMER NIVEL DE
ATENCIÓN CENTRO DE SALUD, PIURA, 2025”.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado:

II.- Aspectos a Evaluar: (Calificación Cuantitativa)

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cuantitativos	Deficiente (1-9)	Regular (10-13)	Buena (14-16)	Muy Buena (17-18)	Excelente (19-20)
Claridad	¿Esta formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Esta expresado con Conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				17	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, Discusiones e indicadores?				17	
Relevancia	¿Las estrategias responden al propósito de estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria Parcial					159	19
Sumatoria Total		178				
Valoración Cuantitativa (Sumatoria total x 0.005)		0.89				

Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento:

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez Nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

180 = 0.90

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

NOMBRE LIC.: *Maria Julia Riego Silva*

C.E.P.: *088592*

FIRMA Y SELLO:

[Firma]
 Maria Julia Riego Silva
 LICENCIADA EN PSICOLOGIA
 C.E.P. N° 088592

Anexo 5. Figuras del estudio

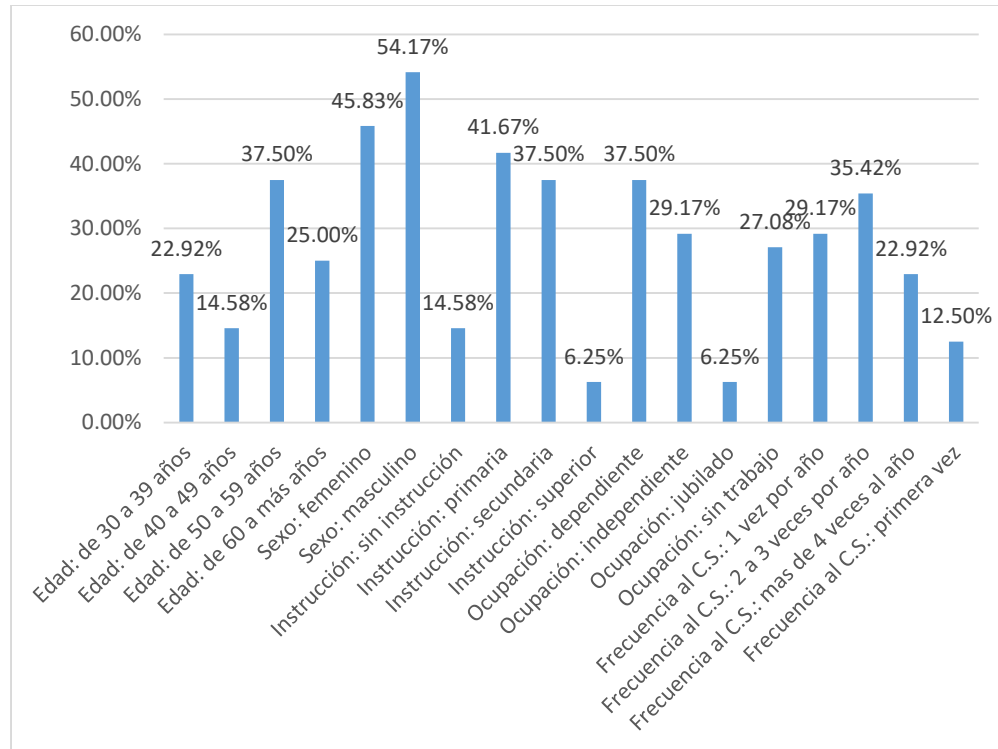


Figura 1. Factores socio demográficos de la población en estudio.

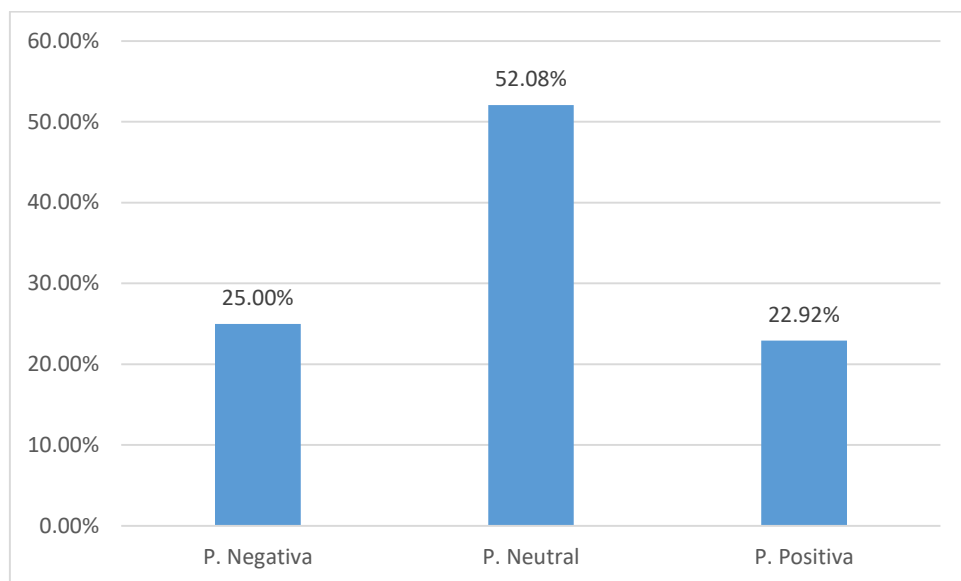


Figura 2. Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión rol.

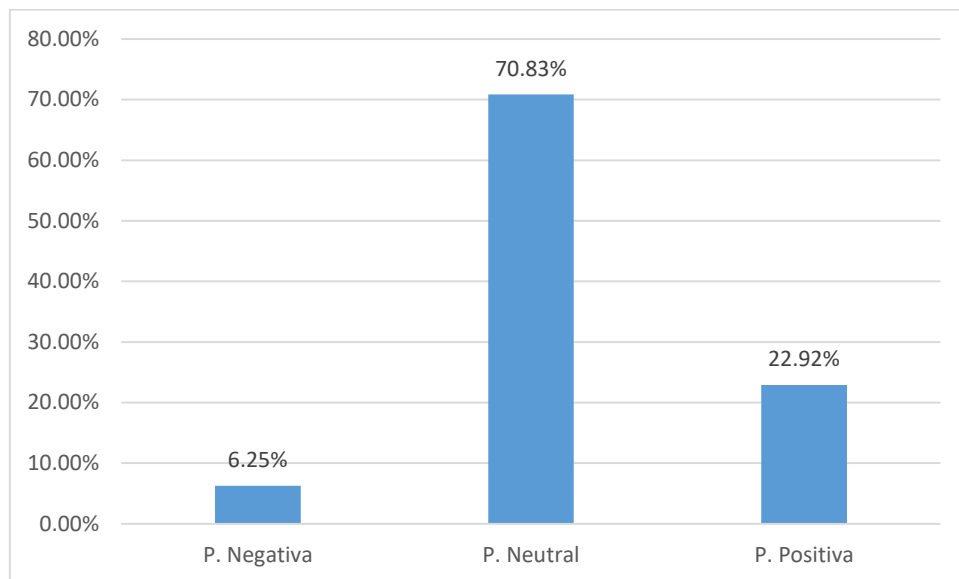


Figura 3. Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión comunicación asertiva.

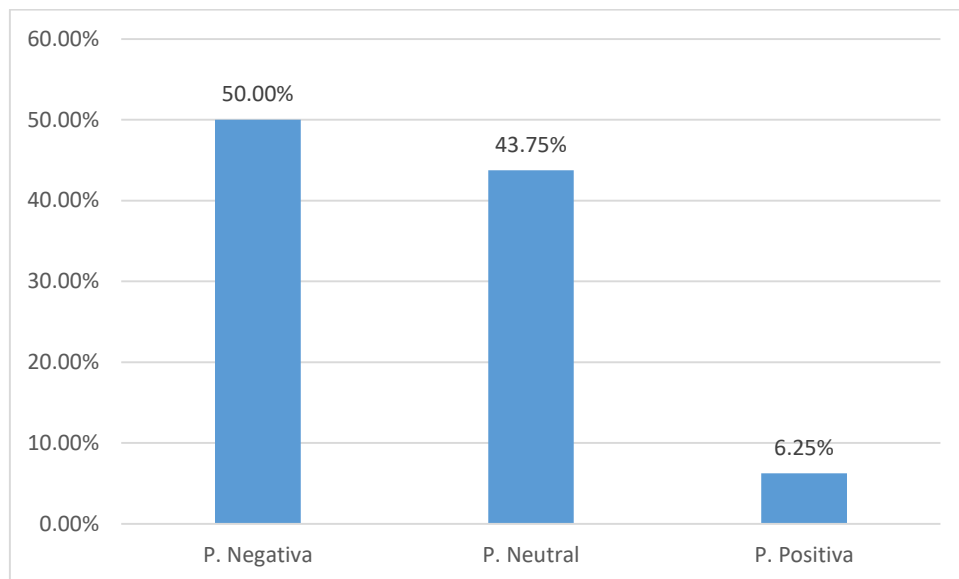


Figura 4. Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión disponibilidad.

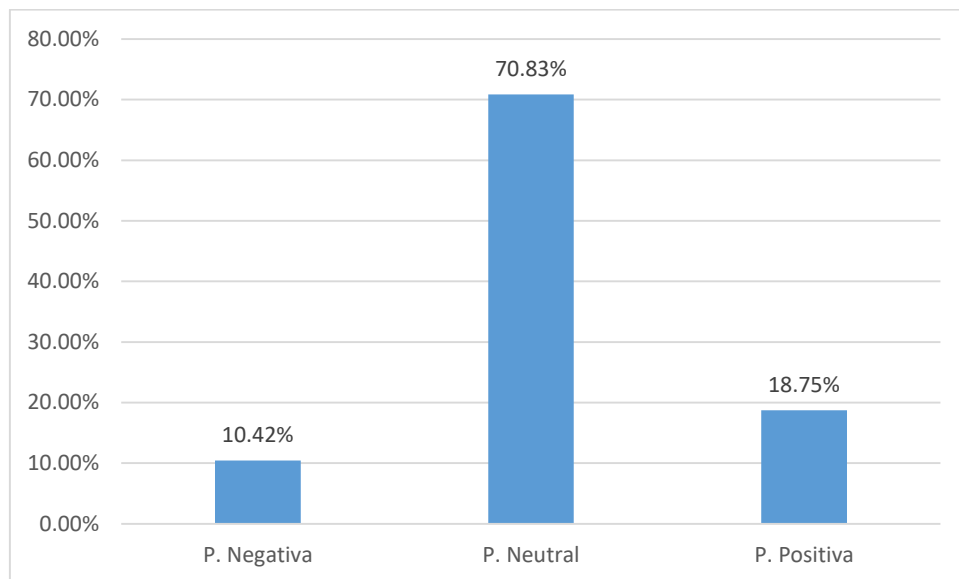


Figura 5. Percepción que tiene el usuario, respecto al quehacer del licenciado (a) en la dimensión cumplimiento de actividades.

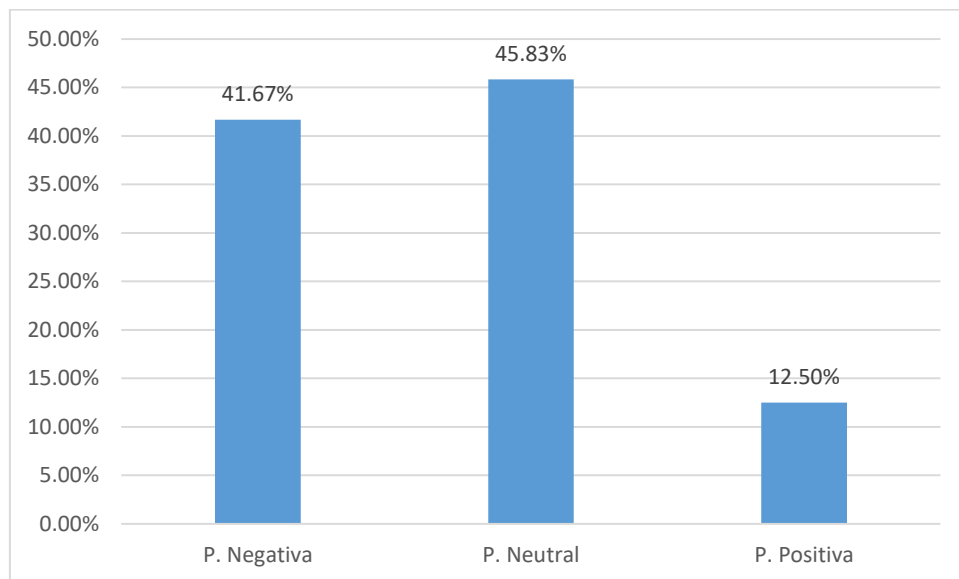


Figura 6. Percepción de los usuarios sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en el Centro de Salud I -4 San Pedro, Piura 2024.

Anexo 6. Base de datos

	edad	sexo	instruc.	ocupac.	tiempo uso centro salud	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13	V14	V15	V16	V17	V18	V19	V20	V21	V22
P1	64	1	2	1	2	2	4	2	1	2	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4
P2	61	2	3	1	3	3	4	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	4	3	2	2	2	2	2	4	4	3
P3	55	2	3	1	3	3	3	1	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4
P4	35	2	4	3	1	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2	5	3	4
P5	61	2	3	4	1	2	3	3	2	3	2	2	4	2	4	2	5	2	2	1	1	2	4	2	4	3	5
P6	52	2	3	2	1	2	4	2	3	3	2	2	4	3	5	2	2	3	4	1	2	3	2	1	3	4	5
P7	30	1	3	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	1	3	3	4
P8	32	1	2	1	1	2	3	4	2	3	4	4	4	3	5	3	4	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4
P9	61	1	2	1	1	3	5	4	3	2	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	2	2	2	4	3	4
P10	42	1	2	2	1	4	3	2	2	4	4	1	1	3	4	2	5	3	3	3	1	2	2	3	4	3	3
P11	57	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	5	2	4	4	3	2	3	2	3	3	4	2	4
P12	57	2	2	3	2	1	4	4	2	2	2	1	1	2	5	1	4	4	2	3	2	1	3	1	4	2	5
P13	61	2	3	1	2	2	3	3	3	2	3	2	2	4	5	1	3	5	2	2	2	3	3	2	3	2	5
P14	58	1	3	2	4	3	2	3	1	1	3	2	3	3	4	2	4	2	2	2	2	1	4	2	3	3	5
P15	60	1	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	1	2	1	2	2	5	1	5
P16	38	1	3	1	3	4	4	4	3	1	2	3	4	3	3	2	4	4	2	1	3	2	2	1	4	2	3
P17	51	2	3	2	4	5	3	2	1	2	4	2	2	2	3	4	5	4	3	1	3	2	3	1	5	2	3

P1 8	35	2	3	2	4	5	3	2	2	1	2	4	2	3	3	1	5	3	1	2	2	2	3	1	5	4	3
P1 9	55	1	2	3	4	4	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	5	3	1	2	3	3	2	1	4	1	4
P2 0	44	1	2	1	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3	4	3	4	5	2	2	2	3	2	2	4	2	3
P2 1	51	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	1	4	3	2	3	2	3
P2 2	57	2	1	1	2	3	5	4	3	2	4	1	2	4	3	1	4	1	3	2	1	4	4	2	3	3	4
P2 3	61	2	2	2	2	4	4	2	1	1	4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	1	4	2	1	5	4	5
P2 4	39	1	2	2	2	4	4	3	2	2	3	2	2	4	4	2	3	2	2	3	2	1	5	1	5	1	4
P2 5	62	1	1	1	3	2	3	2	1	1	2	3	3	3	5	2	3	4	2	3	2	2	1	2	5	2	4
P2 6	31	1	1	1	4	3	4	2	2	1	3	4	2	2	5	3	3	3	1	3	3	2	4	2	4	2	5
P2 7	64	1	2	4	3	4	3	2	1	1	4	1	1	2	4	2	4	2	1	2	1	3	3	2	4	3	4
P2 8	39	1	2	1	2	5	3	2	2	2	4	1	1	3	4	1	4	3	3	2	2	1	3	1	5	2	4
P2 9	51	1	1	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	5	3	2	2	2	1	2	2	5	2	5
P3 0	53	2	1	2	1	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	1	1	2	2	3	3	2	4
P3 1	58	2	2	3	1	4	4	3	3	3	5	3	2	2	3	2	5	4	2	1	1	2	3	1	3	1	3
P3 2	35	2	1	3	1	4	4	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	2	3
P3 3	64	2	1	4	2	3	4	3	2	2	1	2	3	3	4	2	5	4	3	2	3	3	4	2	3	2	5
P3 4	35	2	2	3	2	2	5	4	3	3	4	4	4	3	4	1	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3
P3 5	33	2	3	3	2	2	3	2	2	3	5	1	1	3	5	2	3	5	4	3	4	2	2	2	4	2	5

P3 6	41	1	4	2	3	2	5	2	3	2	4	1	1	2	3	2	4	3	2	2	2	3	3	2	5	4	5
P3 7	60	1	3	2	3	3	5	2	1	1	4	2	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	5
P3 8	60	2	2	3	2	2	4	3	3	1	5	2	3	4	3	2	5	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4
P3 9	46	1	2	3	2	4	3	2	2	1	4	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	1	1	2	3	2	4
P4 0	50	2	2	3	2	5	3	2	2	2	3	1	4	2	4	2	3	5	2	3	2	1	3	1	3	3	5
P4 1	59	1	3	2	1	4	4	3	2	2	4	1	1	4	3	1	1	3	2	2	2	3	3	1	4	2	4
P4 2	41	1	3	1	1	3	4	2	2	3	3	1	2	3	5	3	3	3	2	2	1	4	2	1	4	2	5
P4 3	56	1	4	1	1	3	5	4	3	2	4	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	1	5	3	5
P4 4	58	1	2	2	2	3	5	4	3	1	5	2	2	2	5	1	3	5	2	3	3	3	3	1	4	2	4
P4 5	46	2	3	2	2	3	4	2	2	1	4	3	3	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	4	1	5
P4 6	50	1	3	1	3	2	4	2	3	2	4	4	4	4	3	2	4	5	3	3	2	2	2	3	4	2	5
P4 7	58	1	3	3	1	2	5	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	1	5	2	4
P4 8	48	1	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3

Anexo 7. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel de Estudio: Pregrado

Soy estudiante de la Escuela de Enfermería de la Universidad San Pedro, y estoy realizando un trabajo de tesis.

Lo invito a Participar del estudio de investigación denominado:

**Percepción del usuario sobre quehacer del licenciado (a) de enfermería
en primer nivel de atención Centro de Salud, Piura 2024.**

Este es un estudio desarrollado por: Cungiá Umbo, Ana María

Perteneciente a la Universidad San Pedro – Filial Piura.

Objetivo de Estudio: igual, aca se escribe el objetivo de tu investigación.

Por Este motivo es necesario profundizar más en el tema y abordar con la debida importancia que amerita.

Metodología: si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

- 1.- Se le pedirá responder algunas preguntas.
- 2.- No le tomará mucho de su tiempo.
- 3.- La información que se recoja será confidencial.
- 4.- No se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.
- 5.- Sus respuestas serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar en este estudio, sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted necesite conocer . Los resultados también serán archivados en la base de datos

de cada participante y de ser el caso se le recomendará para que acuda a su médico especialista tratante.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no realizará ningún gasto por participar en este estudio.

CONFIDENCIALIDAD:

Su información será protegida ya que su participación es anónima, usaremos códigos de identificación internos, los cuales mantendrán su privacidad. Si los resultados de este estudio son publicados en una revista científica, no se mostrara ningún dato que permita la identificación de su persona. Sus archivos no será, mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente a participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el presente estudio, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

CODIGO DE PARTICIPANTE: CUAM001

Anexo 8. Solicitud de autorización

 **PERÚ** Ministerio de Salud 

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

DE : Lic. Niccy Sebet Castro Sanchez
JEFATURA CENTRO DE SALUD "SAN PEDRO"

PARA : Dr. Agapito Enriquez Valera
DIRECTOR DE PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERIA

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION.

Dr Agapito Enriquez Valera, Director de programa de Estudios de Enfermería con Sede en Chimbote, tengo el agrado de dirigirme a Usted y a la vez informarle que e recibido en mi despacho la solicitud enviada por la **BACH. CUNGULA UMBO ANA MARÍA**, estudiante de enfermería de su casa de estudios, quien está desarrollando su Tesis, solicitando la autorización para usar las instalaciones instalaciones y datos de nuestro Centro de Salud, en su Trabajo de Investigación y además se le brinde información sobre la problemática existente sobre **"PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL QUEHACER DEL LICENCIADO (A) DE ENFERMERÍA EN PRIMER NIVEL DE ATENCION CENTRO DE SALUD, PIURA 2025."**, Por lo que esta gerencia autoriza lo requerido por la estudiante con la finalidad de poder culminar su Tesis y así obtener su Título profesional en pro de su superación personal.

Atentamente,

Piura, 25 de Mayo del 2025

Anexo 9. Repositorio institucional digital


USP
 UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
CUNGUIA UMBO ANA MARIA		41350154	benitesounguiadeya@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
☒ Tesis	☐ Trabajo de Suficiencia Profesional	☐ Trabajo Académico	☐ Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
☐ Bachiller	☒ Título Profesional	☐ Título Segunda Especialidad	☐ Maestría ☐ Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en primer nivel de atención Centro de Salud, Piura 2025.			
5. Programa Académico			
Enfermería			
6. Tipo de Acceso al Documento			
☒ Abierto o Público ² (Info.eu-repositorio/informacion/openAccess)		☐ Acceso restringido ³ (Info.eu-repositorio/informacion/restriccionAcceso) (*)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

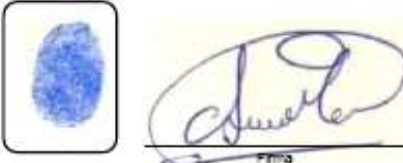
Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de Investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁴

I autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de Investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁵

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	18	03	2026

Huella Digital



Firma

¹ Resolución de Consejo Directivo N° 001-2014-CD-USP/CD-CD. Reglamento del Régimen Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8 inciso 6.2

² Ley N° 30225. Ley que promueve el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (R2i-001-005-FCM)

³ Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad de San Pedro una licencia no exclusiva, pero que se puede hacer entrega de forma en la web y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Responderá siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822

⁴ En caso de que el autor elija la segunda opción únicamente se podrá hacer la firma de autor y sustento de la obra, de acuerdo a la directiva N° 001-2014-CD/CD-CD-CD (Resolución 52 y 53) que otorga el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital

⁵ Las Bases de Creación de Contenido (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que posee disposición de las autorías un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.

⁶ Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Régimen Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales (R2i-001-005-FCM) "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de Investigación y proyectos, independientemente de su naturaleza en sus repositorios institucionales prestando a los usuarios acceso abierto o restringido, así como a los usuarios no registrados por el Repositorio Digital (R2i-001-005-FCM) a través del Repositorio ALICIA".

⁷ Nota: - En caso de necesidad en los datos, se procederá de acuerdo a la Ley 30796, art. 32, párr. 32.3.

Anexo 10. Reporte de similitud

Percepción del usuario sobre el quehacer del licenciado (a) de enfermería en primer nivel de atención Centro de Salud, Piura 2025 .

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	25%	4%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unesum.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
10	dspace.utb.edu.ec Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%

12	cagi.org.mx Fuente de Internet	<1 %
13	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	1library.co Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
16	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to Universidad de Córdoba Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
20	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	<1 %
21	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
22	id.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Universidad de Santiago de Chile Trabajo del estudiante	<1 %

26	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Catolica de Santo Domingo Trabajo del estudiante	<1 %
28	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
29	laccei.org Fuente de Internet	<1 %
30	www.clinicaltrialsregister.eu Fuente de Internet	<1 %
31	Submitted to National University College - Online Trabajo del estudiante	<1 %
32	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
33	Verónica Sevillano-Triguero, Silvia Estrada-Arráez. " Psycho-environmental processes of hospital design and their role during the COVID-19 pandemic () ", PsyEcology, 2022 Publicación	<1 %
34	Submitted to Universidad Peruana Del Centro Trabajo del estudiante	<1 %
35	notional-impact-95704.appspot.com Fuente de Internet	<1 %
36	Submitted to Ilerna Online Blackboard Trabajo del estudiante	<1 %
37	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
38	moam.info Fuente de Internet	<1 %

39	repositorio.autonmadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	www.scielosp.org Fuente de Internet	<1 %
42	www.urbanocotidiano.com Fuente de Internet	<1 %
43	Submitted to Columbia Central University Trabajo del estudiante	<1 %
44	blog.aquas.cat Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
47	cris.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	dspace.ueb.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
51	revistas.rcaap.pt Fuente de Internet	<1 %
52	revistas.ufps.edu.co Fuente de Internet	<1 %
53	www.boletinfarmacos.org Fuente de Internet	<1 %

54

www.revistas.uma.es
Fuente de Internet

<1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo