



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Universidad Nacional de Loja

Facultad de la Salud Humana

Carrera de Enfermería

Satisfacción de la atención de enfermería en
usuarios del Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja

Trabajo de integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Enfermería

Autor:

Luis Alberto Rivas Aguilar

Directora:

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg. Sc

Loja-Ecuador

2023

Certificación del trabajo de Integración Curricular

Loja, 17 de mayo del 2023

Mg. Alexandra del Carmen Riofrío Porras, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

Certifico:

Que he revisado y orientado todo el proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular titulado: **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N°3 de la ciudad de Loja**, de autoría del estudiante **Luis Alberto Rivas Aguilar**, previo a la obtención del título de Licenciado de Enfermería, una vez que el trabajo, cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja para efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa. Por lo tanto, este trabajo se encuentra culminado y aprobado.

Firma:



Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras, Mg. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACION CURRICULAR

Autoría

Yo, **Luis Alberto Rivas Aguilar**, declaro ser autor del presente trabajo de Integración Curricular y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos y acciones legales por el contenido del mismo.

Adicionalmente, acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja la publicación del trabajo de Integración Curricular en el Repositorio Digital Institucional-Biblioteca Virtual.



Firma

Cédula de identidad: 1150233201

Fecha: 15 de junio del 2023

Correo electrónico: luis.rivas@unl.edu.ec

Teléfono: 0968138046

Carta de autorización del trabajo de integración curricular

Yo, **Luis Alberto Rivas Aguilar**, declaro ser autor del trabajo de Integración Curricular denominado: **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N°3 de la ciudad de Loja**, como requisito para optar el grado de **Licenciado en Enfermería**; autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja, para que con fines académicos muestre la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Institucional.

Los usuarios podrán consultar de este trabajo en el Repositorio Institucional, en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja no se responsabiliza por el plagio y copia del trabajo de Integración Curricular que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja a los quince días del mes de junio del dos mil veintitrés



LUIS ALBERTO RIVAS
AGUILAR

Firma

Autor: Luis Alberto Rivas Aguilar

Cédula: 1150233201

Dirección: Loja- calle Quito entre 18 de noviembre y Sucre

Correo electrónico: luis.rivas@unl.edu.ec

Celular: 09681368046

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del trabajo de integración curricular: Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg. Sc

Tribunal de grado:

Presidente: Lic. Sonia Mercedes Caraguay Gonzaga Mg. Sc

Vocales: Lic. Katherine Michelle González Guambaña Mg. Sc

Dra. María Soledad Carrión Cabrera Mg. Sc

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme sabiduría, paciencia y fortaleza en los momentos más difíciles de mis estudios, y por enviarme personas que hacen más llevadera esta meta.

A mis padres; Susana Aguilar y Luis Rivas por ser mi soporte y darme su ejemplo de superación y apoyo incondicional para salir adelante.

A mis Hermanos: Patricio, Omar, Cristian, Mayra, Karla y Yuli quienes siempre han estado pendientes y seguros de que voy a lograr esta meta tomándome de ejemplo para salir adelante.

Luis Alberto Rivas Aguilar

Agradecimiento

Al alma mater la Universidad Nacional de Loja, Facultad de la Salud Humana y especialmente a la Carrera de Enfermería por recibirme en sus aulas de clase con la finalidad de formarme académicamente preparándome ante los desafíos de la sociedad.

Es importante agradecer a los docentes quienes actuaron en cada uno de los ciclos cursados durante toda mi formación académica por sus enseñanzas y por impartir sus conocimientos para enfrentarme profesionalmente ante los retos de la vida profesional, especialmente a la docente directora de tesis Lic. Mg. Alexandra del Carmen Riofrío Porras por guiar el camino hacia la construcción del Trabajo de Integración Curricular compartiendo sus saberes de investigación que aportaron significativamente en todo el proceso de la elaboración del trabajo.

Finalmente agradezco a todos los usuarios del Centro de Salud N° 3 por su valiosa colaboración y el tiempo dedicado en la contestación del instrumento lo cual fue fundamental para llevar a cabo el trabajo de investigación.

Luis Alberto Rivas Aguilar

Índice de Contenidos

Portada	I
Certificación del trabajo de Integración Curricular	II
Autoría	III
Carta de autorización del trabajo de Integración Curricular	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenidos	VII
1 Título.....	2
2 Resumen.....	3
2.1 Abstract.....	4
3 Introducción	5
4 Marco Teórico.....	8
4.1 Atención de Enfermería	8
4.2 Calidad de Atención de Enfermería	8
4.3 Calidad de Atención en Salud	9
4.3.1 Calidad Absoluta.....	10
4.3.2 Calidad Individual.....	10
4.3.3 Calidad Social	10
4.4 Indicadores de la Calidad de Atención	10
4.4.1 Indicadores de Estructura.....	10
4.4.2 Indicadores de Proceso.....	11
4.4.3 Indicadores de Resultado	11
4.5 La Satisfacción.....	12
4.6 Satisfacción en Salud	12
4.7 Satisfacción de la Atención de Enfermería	12
4.7.1 Satisfacción del Usuario de Atención de Salud	13
4.7.2 Satisfacción como Indicador de Calidad.....	13
4.7.3 Satisfacción del Paciente.....	15
4.8 Trato Humanizado.....	15
4.9 Paciente	16
4.10 Enfermería	16
4.11 Cuidado.....	17

4.12	Instruemnto CARE Q.....	17
4.13	Diemnsiones de la Escala CARE Q.....	18
4.13.1	Accesibilidad	18
4.13.2	Explica y facilita	18
4.13.3	Conforta.	18
4.13.4	Se anticipa.....	19
4.13.5	Mantiene relación de confianza	19
4.13.6	Monitorea y hace seguimiento	19
5	Metodología	20
6	Resultados.....	22
7	Discusión.....	25
8	Conclusiones	28
9	Recomendaciones	29
10	Bibliografía	32
11	Anexos	36

Índice de Tablas

Tabla 1 : Nivel de satisfacción de acuerdo a percentiles	21
Tabla 2: Características sociodemográficas de los usuarios	22
Tabla 3 : Nivel de satisfacción de la atención de enfermería por dimensiones	23
Tabla 4: Nivel de satisfacción de la atención de enfermería de manera general	24
Tabla 5 : Resultados de las dimensiones de satisfacción por ítems	46

Índice de Anexos

Anexo 1: Designación del director del trabajo de Integración Curricular	36
Anexo 2: Oficio de pertinencia.....	37
Anexo 3: Oficio de cambio de tema.....	38
Anexo 4: Consentimiento informado.....	39
Anexo 5: Encuesta	41
Anexo 6: Certificado traducción al inglés	46
Anexo 7: Resultados de las dimensiones de satisfacción por ítems.....	46

1 Título

Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja

2 Resumen

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad que los establecimientos de salud aplican con mayor frecuencia para evaluar la eficacia de los servicios ofrecidos. Es por ello que se planteó la presente investigación que tuvo. Se trató de un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y corte transversal cuya población estuvo conformada de 100 usuarios a partir de la cual se obtuvo una muestra de 67 pacientes. Para la recolección de los datos se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple empleando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario (CARE – Q), el cual cuenta con una validez interna de 0.88 a 0.97% de acuerdo al coeficiente Alfa de Cronbach y evalúa la atención de enfermería a través de 6 dimensiones. Los resultados obtenidos muestran que los usuarios perciben un nivel de satisfacción medio, en relación a las características sociodemográficas predominantes estuvo el género femenino con un 68,7%, la edad comprendida entre 20 a 64 años con un 88,6%; el estado civil casado con el 56,7%, el nivel de instrucción fue básica superior con 26,9%, no contaban con seguro en un 65,7% y la actividad que mayoritariamente realizan son quehaceres domésticos con el 47%, en cuanto a las dimensiones la mejor calificada fue: mantiene relación de confianza con un nivel de satisfacción alto de 40,3% seguida de accesibilidad con 38,8%, mientras que las menor valoradas corresponden a: conforta y se anticipa con un 19,45 y 22,4% respectivamente. Tomando en cuenta los resultados se debe hacer énfasis en los cuidados puntuales que ofrece el profesional de enfermería como es explicar los procedimientos a realizar, elaborar un plan de cuidados de forma oportuna e identificar problemas reales y las estrategias de mejora.

Palabras Clave:

Salud, Calidad, Dimensiones, Cuidado

2.1 Abstract

User satisfaction is a quality indicator that health facilities apply more frequently to evaluate the effectiveness of the services offered. For this reason, the present study aimed to determine the level of satisfaction with nursing care among users of health center No. 3. It was a quantitative approach study, non-experimental design, descriptive scope and cross-sectional study whose population consisted of 100 users from which a sample of 67 patients was obtained. For data collection, a simple random probabilistic sampling was used, using the survey technique and the questionnaire (CARE - Q) as an instrument, which has an internal validity of 0.88 to 0.97% according to Cronbach's Alpha coefficient and evaluates nursing care through 6 dimensions. The results obtained show that the users perceive a medium level of satisfaction, in relation to the predominant sociodemographic characteristics were the female gender with 68.7%, age between 20 and 64 years with 88.6%; the married marital status with 56.7%, the level of education was higher basic with 26.9%, they did not have insurance in 65.7% and the activity that they mostly perform are household chores with 47%, as for the dimensions the best qualified was: Maintains trust relationship with a high level of satisfaction of 40.3% followed by accessibility with 38.8%, while the lowest rated correspond to: comforts and anticipates with 19.45 and 22.4% respectively. Taking into account the results, emphasis should be placed on the specific care offered by the nursing professional, such as explaining the procedures to be performed, preparing a care plan in a timely manner and identifying real problems and strategies for improvement.

Key words

Health, Quality, Dimensions, Care

3 Introducción

La satisfacción del paciente se ha establecido como un indicador clave de resultado para evaluar la calidad y eficiencia de los servicios sanitarios, de allí la importancia de evaluar y detectar oportunidades de mejora que permitan su valoración, monitorización, disponibilidad y atención de una forma holística y completa. Medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es importante porque está aceptado que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas, terapéuticas para mejorar su salud (Vázquez et al., 2018).

A nivel mundial no se han encontrado investigaciones que nos brinden una visión general en cuanto a la satisfacción de la atención de enfermería, sin embargo, a nivel de América Latina en un estudio realizado en Cajamarca Perú se obtuvieron los siguientes resultados: en la dimensión humana los usuarios se encontraron medianamente satisfechos en un 93,7%, e insatisfechos con el 6,3%; en la dimensión oportuna se encontraron medianamente satisfechos con el 91,3% y el 8,7% de los usuarios se manifestaron como insatisfechos; y en la dimensión segura, el 63,7% manifestó estar medianamente satisfecho y el 36,3% insatisfecho, de acuerdo con el cuidado enfermero un 58,8% de los pacientes hospitalizados percibieron los cuidados como regular; y el 21,3% como malo y el 20 % como bueno (López et al., 2019).

En otro estudio realizado en el Hospital Médica Sur de México, donde se utilizó el cuestionario CAREQ (Caring Assessment Questionnaire), los resultados reportaron que las primeras cuatro dimensiones fueron las que obtuvieron el mayor porcentaje como es el caso de monitoreo y seguimiento con un 99,8%, en la categoría explica un 94,4%, conforta con 90,34%, se anticipa con un 88,8%, sin embargo las dos últimas dimensiones muestran un porcentaje menor que aunque no muy significativo respecto al resto, como es el caso de accesibilidad con 82,1% y relación de confianza 17,59%, finalmente se puede decir que hay un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los cuidados de enfermería recibidos en todas las categorías (Lema et al., 2021).

A nivel nacional se llevó a cabo un estudio en unidades primarias de Salud de Milagro, donde se aplicó el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios denominado SERVQUAL (Service of quality). Los resultados muestran que el 77 % de los

usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. En base a los resultados encontrados con el estudio de las dimensiones a través de la percepción del usuario se logró determinar que la calidad de la atención es media (Cortez et al., 2018).

A nivel local en un estudio realizado por Pérez et al .,(2020), en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora de Loja, el nivel de satisfacción percibido fue alto en un 92,8%, la escala mejor calificada fue monitorea y hace seguimiento con un 91,9%, mientras que la escala menor calificada fue conforta con un 20,8%. Se evidenció que el nivel de satisfacción de acuerdo al género, estado civil y días de hospitalización fue alto. Así mismo en otro estudio realizado en el Puesto de Salud Chaquinal del Cantón Pindal Respecto a la calidad de atención brindada por el personal de Enfermería, en cada una de las dimensiones evaluadas se pudo identificar que el mayor porcentaje de los usuarios las califican como buenas: accesibilidad (52.08%), explica y facilita (62,51%), conforta (60.42%), se anticipa (45,84%), mantiene relación de confianza (60,43%) y hace seguimiento 56.25%. Finalmente, el 56,25% de los encuestados considera que en general la atención recibida por parte del personal de enfermería es buena (Elizalde et al., 2022).

El personal de enfermería tiene una especial importancia en el sistema de sanitario debido a que está en la primera línea de atención en salud. Por otro lado, evaluar la satisfacción por parte de los pacientes resulta ser un indicador importante y muchas veces el instrumento más valioso e idóneo de la investigación en materia de salud para medir la calidad de cuidado que un servicio o unidad ofrece. Considerando los aspectos mencionados surge el interés de llevar a cabo el presente trabajo de investigación el cual se relaciona con el tercer objetivo de desarrollo sostenible “Salud y bienestar” que se refiere a garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades que es esencial para el desarrollo sostenible, además se suscribe a la línea de investigación de la Facultad de la Salud Humana articulándose con las prioridades de investigación del Ministerio de Salud en el área 19 que

hace referencia al Sistema Nacional de Salud, que contiene a la línea y sublínea calidad de atención.

La investigación pretende dar un aporte en materia teórica esto debido a que en el presente estudio se obtuvieron resultados útiles, los cuales permiten establecer acciones de mejora adecuadas que podrán mejorar la calidad en la atención, dentro de la cual el trato brindado por el personal de enfermería es uno de los elementos más significativos. Además, en nuestro medio, no se han realizado investigaciones en el primer nivel de atención y considerando que es ahí donde se resuelven el 80% de las necesidades de la población el impacto que este estudio lograra es alto. Asimismo, la aplicación del estudio consiste en mejorar la calidad de los servicios de enfermería logrando herramientas que garanticen que los cuidados dados por el personal sean oportunos, eficientes y humanos y sobre todo produzcan satisfacción en el paciente, por la atención recibida; por otro lado, también se justifica por permitir conocer puntos débiles en donde la calidad de atención pueda mejorarse y trabajando en esas áreas de oportunidad aplicar estrategias de mejora.

Finalmente, el presente estudio se realizó con la aplicación de un instrumento validado y adaptado a los servicios sanitarios con una confiabilidad aceptable, de esta manera se puede utilizar en otras investigaciones que se relacionen a la realidad de los establecimientos de primer nivel lo que permite que pueda ser comparado a otros estudios de realidades similares. Tomando en cuenta todos los aspectos antes mencionados surgió el interés de llevar a cabo la presente investigación con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N3 de la ciudad de Loja, a través de la identificación de las características sociodemográficas de la población y el análisis de la satisfacción del usuario de acuerdo a las dimensiones de: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

4 Marco Teórico

4.1 Atención de Enfermería

La atención de enfermería puede definirse como la razón de ser y del quehacer en las instituciones de salud al brindar un cuidado directo, continuo y permanente de las personas en el proceso salud-enfermedad. Por lo tanto, la atención es un proceso cuyo objetivo va encaminado a alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios, ya que determina la efectividad de las acciones emprendidas basada no solo en cuidar la esfera biológica y sintomática del paciente, sino también aquellas esferas subjetivas, emotivas, espirituales y culturales apoyándose en la evidencia científica logrando una mejora en los cuidados que se realizan a los pacientes (Torres et al., 2020).

La atención de enfermería es un método sistemático y organizado para brindar cuidados con eficacia y eficiencia orientados hacia el logro de los objetivos. De allí, la importancia y la responsabilidad del profesional de sanitario al aplicar el proceso del cuidado en función de las necesidades identificadas y así determinar un cuidado oportuno, a través de acciones individualizadas enfocadas en el diagnóstico prioritario y de esta forma tratar las respuestas humanas (Chisag, 2018).

4.2 Calidad de Atención de Enfermería

La calidad de atención del personal de enfermería va más allá del cumplimiento de las diversas tareas rutinarias con los pacientes, si no que estas requieran recursos intelectuales, para tomar decisiones óptimas y realizar acciones que respondan a las necesidades de cada usuario según su prioridad lo que comprende los aspectos afectivos, relativos a la actitud y compromiso, así como los elementos técnicos no pueden ser separados para ofrecer los cuidados, en este sentido el tema se relaciona directamente con la seguridad del paciente la cual es definida por la OMS (Organización Mundial de la Salud), como “la ausencia de riesgo o daño potencial asociado con la atención sanitaria, que se basa en el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas con el objeto de minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias” (Gutiérrez et al., 2019).

La calidad del cuidado de enfermería es entendida como la forma en que los profesionales de enfermería implementan las intervenciones de manera oportuna y seguras para satisfacer las necesidades de los pacientes en las diversas áreas de atención, cuya perspectiva desde la que se puede valorar el máximo bienestar y seguridad del paciente es a través de la apreciación que el mismo paciente posee sobre el cuidado que recibe durante su estancia, cuidado que se traduce en la satisfacción o insatisfacción del cliente/paciente, El fortalecimiento del vínculo paciente-enfermería se verá reflejado en la satisfacción oportuna de sus necesidades en su integralidad (Alcalde et al., 2021).

4.3 Calidad de Atención en Salud

La calidad de atención en salud, es identificar las exigencias de salud en el ámbito de la prevención y promoción de la salud. Por otro lado, la OMS menciona que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados, basada en conocimientos profesionales y en la evidencia lo que es fundamental para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud. (Rodríguez et al.,2023).

La atención sanitaria de calidad se puede definir de diferentes maneras, mismos que deben ser; eficaces proporcionando servicios de salud basados en evidencia y seguros evitando dañar además centrados en la atención que responda a la equidad, integralidad, eficiencia y la oportunidad orientada al usuario (OMS., 2021).

Además, Donabedian, define la calidad de atención en salud como: "El tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención" además establece tres puntos de vista distintos:

4.3.1 *Calidad Absoluta:* Es aquel que determina como se logró restablecer el bienestar de usuario, desde un punto de vista netamente científico. Este concepto toma base en conjunto con la ciencia y la tecnología que conlleva el proceso. Por ello, incluso se le puede definir calidad científica, técnica o profesional.

4.3.2 *Calidad Individual:* El paciente el que determina que es calidad, en base a sus perspectivas y considerado los gastos, los pros y contras que conlleva. Esto significa que el paciente a relacionarse en las elecciones a partir de los datos brindados por el prestador de salud, o sea, es el paciente quien escoja su procedimiento, el empleador comunicara y el paciente escogerá.

4.3.3 *Calidad Social:* Se considera a la población, el beneficio de las familias y brindar, los servicios de salud más importantes para el paciente (Tello et al., 2021).

4.4 Indicadores de la Calidad de Atención

La calidad del cuidado es un tema de gran interés y relevancia para la disciplina de enfermería es a su vez, un concepto amplio que involucra elementos relacionados con la infraestructura, el proceso y los resultados del cuidado, mejorar la calidad del cuidado de enfermería es una meta constante de la disciplina y el primer desafío para lograrlo es desarrollar habilidades evaluar y analizar la calidad de la atención ofrecida para ello existen indicadores dirigidos a evaluar el funcionamiento de la atención:

4.4.1 *Indicadores de Estructura*

La estructura, involucra todos aquellos insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, todos ellos necesarios, pero no suficientes para brindar una adecuada calidad de atención, la estructura no debe verse estática ni de manera aislada, sino todo lo contrario dinámica, y que intercambia continuamente información con el exterior, y que delimita un marco donde se realizan los procesos. En este sentido, se

considera que la calidad de atención es dar la respuesta más adecuada a las necesidades y expectativas del usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales de que se dispone y el nivel de desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario como para los profesionales, al costo más razonable.

4.4.2 *Indicadores de Proceso*

Es todo aquello aquel procedimiento que se realiza para que el paciente reciba una adecuada atención. Esta dimensión es fundamental para asegurar la calidad de atención, con el mínimo de condiciones asegurando una alta probabilidad de lograr un resultado satisfactorio de la atención. Donabedian (1993) delinea por proceso “todo aquello que se realiza para que el paciente reciba una adecuada atención. Este proceso, constituye la clave para asegurar la calidad con el mínimo de condiciones que asegure una alta posibilidad de producir un resultado satisfactorio de la atención.

4.4.3 *Indicadores de Resultado*

Este indicador se refiere a la adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos, el cual, es medido normalmente por indicadores de morbi-mortalidad, capacidad o discapacidad funcional producida por las enfermedades. Sin embargo, indicadores favorables pueden estar afectados por factores que no se encuentren directamente bajo el control de profesionales y trabajadores de la salud (Donabedian, 1993). Por lo tanto, la medida de los resultados se considera el mejor medio para evaluar el nivel de calidad de los cuidados asistenciales, dado que estos, son consecuencias atribuibles a la asistencia dispensada, y si se quiere hacer un juicio sobre la calidad, se debe identificar qué tipo de asistencia ha sido específicamente la responsable de determinado resultado (Gutiérrez et al., 2019).

4.5 La Satisfacción

La satisfacción es entendida como la capacidad de generar una experiencia positiva de los usuarios y la población en contacto con los servicios sanitarios, ha sido ampliamente estudiada desde los años 60, a pesar de su naturaleza subjetiva. Gobiernos y analistas de políticas han utilizado la satisfacción del paciente como un enfoque para evaluar el desempeño de los sistemas sanitarios. Las instituciones regularmente monitorizan la satisfacción de sus pacientes y desarrollan estrategias para mejorar la calidad y lograr una mejor posición en el mercado. Conocer la satisfacción permite predecir, entre otros, el cumplimiento terapéutico y el posible retorno ante un nuevo episodio. Estos dos puntos son estratégicos y su resultado influye directamente sobre los costes, rentabilidad y sostenibilidad de las organizaciones (Pérez et al., 2019).

4.6 Satisfacción en Salud

La satisfacción del paciente en el ámbito sanitario, es el resultado concreto de la interacción entre los elementos activos que condiciona a los profesionales de la salud y el paciente por lo que la interacción entre ambos genera beneficios de carácter social que eleva los niveles de satisfacción y complacencia en un colectivo social, encargado de percibir y valorar la calidad del sistema de salud (Cortez et al., 2018).

4.7 Satisfacción de la Atención de Enfermería

La satisfacción de la atención de enfermería manifiesta la calidad, siendo este un indicador de vital importancia que da la credibilidad, confiabilidad y prestigio en donde se brinda el cuidado y por quienes es brindado, el mejoramiento en el nivel de satisfacción por ello debe ser acorde a sus necesidades y la expectativa que se promueva en un cuidado de calidad. La satisfacción en la asistencia de enfermería es entendida como el resultado de la interacción entre las percepciones y las expectativas del paciente constituidas por las vivencias, actitudes y creencias personales, la satisfacción del paciente manifiesta la calidad, siendo este un indicador de vital importancia que da la credibilidad, confiabilidad y prestigio en donde se brinda el cuidado y por quienes es brindado, el mejoramiento en el nivel de satisfacción por parte de las profesiones de enfermería debe ser de acorde

a sus necesidades y la expectativa que se promueva en un cuidado de calidad (Parrado et al., 2020).

El cuidado de enfermería se enfoca en mantener y conservar la vida de la persona. El cuidado es la función primordial dentro de la profesión de enfermería, que abarca aspectos físicos, psicológicos, sociales y espirituales de la persona, por lo tanto, estos cuidados son de carácter integral, es decir, si una necesidad del paciente está insatisfecha, esta afecta como un todo, por eso el personal enfermero debe tener habilidades y destrezas necesarias que permitan al paciente mantener y fortalecer su salud holística (Collantes et al., 2021).

4.7.1 Satisfacción del Usuario de Atención de Salud

La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere, la satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario ampliamente. En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (Febres et al., 2020).

En este contexto, la medida del grado de satisfacción del paciente, se está consolidando como una de las herramientas más útiles para detectar insuficiencias o disconformidades del paciente con el sistema, y así lo atestiguan numerosos estudios ya que con estos controles se consigue descubrir áreas de mejora para aumentar la calidad del servicio, y conseguir cumplir o superar las expectativas del paciente (Toledano et al., 2016).

4.7.2 Satisfacción como Indicador de Calidad

La satisfacción del usuario es un indicador imprescindible de la calidad de la atención de los servicios de salud, incluidos los de enfermería, la satisfacción del usuario se refleja cuando se cumplen o superan sus expectativas de lo que recibe del servicio de salud. En este

sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer las expectativas del usuario, es la brecha entre la percepción y la expectativa. La satisfacción implica una experiencia racional o cognoscitiva, definida en términos de discrepancia percibida entre aspiraciones y logros, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio. Depende de muchos factores como las experiencias previas, las expectativas e información recibida de otros usuarios y de la propia organización de salud. Esto hace que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en circunstancias diferentes (Hernández et al., 2021).

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan. En este sentido, la calidad de la atención que debe brindar una institución de salud es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad. La calidad de atención brindada por los servicios de salud medida a través del nivel de satisfacción de los usuarios es un eje de evaluación importante del actual sistema de salud. Por lo tanto, la presente investigación pretende proporcionar datos relevantes que refleje el estado actual del servicio proporcionado por las entidades prestadoras de salud a fin de corregir posibles deficiencias y de potenciar las actuales fortalezas de los servicios de salud (Febres et al., 2020).

La calidad de los servicios de enfermería se concibe como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios.

Por lo tanto, brindar calidad en el cuidado es uno de los retos a los que se enfrenta enfermería, ya que sus características de ciencia humana le permiten preocuparse por el bienestar y la satisfacción de las necesidades y expectativas de las personas. En este sentido, el grado de satisfacción del usuario, se ha convertido en un indicador esencial para evaluar

la calidad, plantear acciones de mejora continua y alcanzar estándares de excelencia en la prestación de servicios de salud (Ulloa et al., 2021).

4.7.3 Satisfacción del Paciente

El nivel de satisfacción del usuario en salud implica procesos de comunicación efectiva entre los pacientes y los proveedores de los servicios con el fin de identificar sugerencias, fallas y oportunidades de mejoramiento en relación con los cuidados recibidos. Se consideran los requisitos para el cuidado de la salud dirigidos a dar respuestas efectivas a las expectativas de los pacientes para establecer y mantener procesos de atención que permitan el logro de la satisfacción con el cuidado para la mejora de la calidad y la seguridad

4.8 Trato Humanizado

El cuidado humanizado es la esencia fundamental de enfermería que se encarga del acompañamiento, la escucha, de brindar un trato digno basado en conocimientos científicos y al mismo tiempo éticos y morales para poder proporcionar un estado de confort y recuperación al usuario. En enfermería el cuidado se ha convertido en el centro de la praxis y un aspecto central debe ser valorar que estos cuidados se brinden en forma humanizada, para beneficio de los usuarios y de los profesionales de enfermería; por lo tanto, mejorar la calidad de los cuidados en los servicios de salud es fundamental para mejorar la práctica en el actual modelo de cuidado para la salud (Campiño et al., 2019).

Según Méndez et al.,(2021), la atención de enfermería humanizada siempre ha sido una parte integral de la profesión de enfermería, y los pacientes y las enfermeras la perciben como una dinámica impulsora hacia la recuperación y la progresión profesional. En conclusión la humanización de la atención, o la atención humanizada se podría llegar a definir como la interacción entre los conocimientos de la ciencia y los valores del ser humano para poder establecer una asistencia de calidad centrada en el individuo, siendo una acción compleja e integral que requiere el respeto de las necesidades de cada sujeto (Llanes et al., 2018).

4.9 Paciente

La palabra paciente es originaria del latín “patiēns” que significa padecer o sufrir; uno de sus empleos más comunes es como adjetivo, para describir que una persona es tolerante y tranquila, y que posee paciencia para realizar o ejecutar una acción en específico sin necesidad de sobresaltarse. Por consiguiente, en el entorno médico, se le llama paciente al individuo o sujeto que sufre de una dolencia física o que necesita recibir tratamiento médico. Por lo tanto, debe acudir a un profesional de la salud para tratar su padecimiento; que a diferencia del otro término este proviene del griego “pathos”, que significa dolor o sufrimiento; estas dos descripciones son las más comunes que pueden ser utilizados para definir la palabra paciente (Arciniegas et al., 2018).

4.10 Enfermería

La enfermería es considerada una profesión liberal y una disciplina de carácter social, cuyos sujetos de atención son la persona, la familia y la comunidad, con sus características socioculturales, sus necesidades y derechos, así como el ambiente físico y social que influye en la salud y en el bienestar. Cimentada su práctica en los conocimientos sólidos y actualizados de las ciencias biológicas, sociales y humanísticas y en sus propias teorías y tecnologías. Tiene como fin, dar cuidado integral, ayudar a desarrollar al máximo los potenciales individuales y colectivos, para mantener prácticas de vida saludables, que permitan salvaguardar el estado de salud en todas las etapas de la vida (Guía, 2019).

Según la American Nurses Association (ANA) define la enfermería como la protección, el fomento y la optimización del estado de salud y las capacidades del individuo, la prevención de la enfermedad y las lesiones, el alivio del sufrimiento a través del diagnóstico y el tratamiento de las respuestas humanas, la defensa de la asistencia a los individuos, las familias, comunidades y poblaciones. La política de la ANA identifica rasgos fundamentales del profesional como; la creación de una relación humanitaria que potencie la salud y su recuperación, atención al abanico de experiencias y respuestas humanas a la salud y la enfermedad en el entorno físico-social, integración de datos objetivos con conocimientos adquiridos mediante el reconocimiento de la experiencia subjetiva de un paciente o un grupo,

aplicación de datos científicos a los procesos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de enjuiciamiento y pensamiento crítico, profundización de los conocimientos profesionales de enfermería por medio de la educación continuada y promover una influencia en las políticas sociales y de salud pública a favor de la justicia social (Tudela et al., 2018).

4.11 Cuidado

En la profesión de enfermería, el cuidado se considera la base de la disciplina que abarca al individuo, su familia y a los enfermeros como transmisores de él, además, la interacción y la efectiva comunicación con los pacientes y el colectivo, son elementos esenciales para la calidad de atención de enfermería. El cuidado es definido por (Ruydías et al., 2018), como un acto de vida, que incorpora actividades y actitudes humanas destinadas a salvaguardarla, además, de permitir la independencia de los sujetos y su desarrollo individual un acto dirigido a la satisfacción de necesidades físicas y de tratamiento que acceden al sostenimiento y recuperación de la salud.

4.12 Instrumento CARE-Q

El modelo de CARE Q es una versión corta que fue creado por Patricia Larson en 1981, es un cuestionario de evaluación de la atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97, ha sido adaptado y utilizado en varios países como Estados Unidos, Australia, China, Taiwán. En el año 2009 se aplicó en Colombia donde se llevó a cabo una validación del instrumento traducido en español, se obtuvo una validez interna de 0.868, con una varianza explicada del 52%. En este estudio se analizó y se excluyeron 4 ítems de los 50 ítems de la versión original, el instrumento CARE-Q validado en la población colombiana quedó conformado por 46. El cuestionario CARE-Q, se compone de 6 subescalas que contienen 46 ítems que evalúan el comportamiento del profesional de enfermería durante la prestación de los cuidados. Estos parámetros le permiten al paciente evaluar el cuidado recibido de acuerdo a su percepción, es por ello que son los pacientes quien dan mayor satisfacción con la atención brindada por parte del profesional.

Las 6 subescalas que componen el cuestionario CARE-Q son: accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene una relación de confianza y monitorea y realiza seguimiento, de estas subescalas es donde el personal de enfermería asegura que el paciente sienta que es importante y perciba una buena atención. Las preguntas sobre las actividades y comportamiento del personal de enfermería que le permite al paciente evaluar, es mediante la escala análoga de cuatro puntos, cada opción es el siguiente 1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre. Para determinar la conducta de la enfermera/o y que el paciente perciba que es importante y logre sentirse satisfecho. Según estas subescalas el profesional de enfermería debe asegurar que el paciente este cómodo, se sienta seguro, que le ayude a mejorar sus necesidades para lograr el bienestar posible, además de estar atento de que los equipos de monitoreo funcionen correctamente, la finalidad que tiene este instrumento es conocer lo que el paciente percibe y poder expresar lo que siente acerca del cuidado recibido y sobre todo la relación entre enfermero- paciente.

4.13 Dimensiones de la escala CARE Q Las dimensiones están referidas a:

4.13.1 Accesibilidad: Se vincula al comportamiento del cuidado en el personal de enfermería y que este sea de forma oportuna y en función de las necesidades del paciente.

4.13.2 Explica y facilita: Se refieren a los cuidados que hace el personal de enfermería hacer conocer procedimientos que para el paciente no son conocidos o complejos de comprender respecto a su enfermedad, tratamiento o recuperación, facilitándole los datos requeridos en forma precisa.

4.13.3 Conforta: Cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el paciente y la familia que están siendo atendido se sientan cómodos, tratándoles de dar confort, motivación, buen trato e involucrando a la familia en todo momento para así favorecer un entorno que pueda influenciar en su bienestar del paciente.

4.13.4 Se anticipa: La enfermera evalúa los cuidados que planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones. Explicándole los procedimientos a realizar, elaborando un plan de cuidado de forma oportuna e identificando los problemas reales y las estrategias de mejoras.

4.13.5 Mantiene relación de confianza: Cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en su pronta recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario, a pesar de que esto sea difícil por la misma demanda de trabajo en el servicio.

4.13.6 Monitorea y hace seguimiento: Actividades de enfermería que implican un conocimiento científico en la realización de los procedimientos en el servicio de emergencia, logrando así mostrar su organización y dominio al momento de brindar el cuidado, esto incluye los planes y acciones de seguimiento que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería y a la familia garantizando que todo se haga bien y en el tiempo necesario para así lograr una recuperación óptima del paciente (Sepulveda et al., 2009).

5 Metodología

La presente investigación corresponde a un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, alcance descriptivo y corte transversal que se llevó a cabo en el “Centro de Salud N° 3 de la ciudad de Loja”, unidad de primer nivel de atención con tipología B del Ministerio de Salud Pública, ubicada en las calles Santo Domingo entre Riobamba y Machala, perteneciente a la parroquia el Valle de la ciudad de Loja, la misma que cuenta con la cartera de servicios de medicina general, familiar, odontología y enfermería.

El universo de estudio con el que se desarrolló la presente investigación fue de 100 usuarios que acudieron al servicio en una semana en demanda espontánea, para el cálculo de la población con la que se desarrolló el estudio se utilizó un tipo de muestreo probabilístico aleatorio simple aplicando la fórmula de “Pita Fernández” la cual trabaja con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%, luego de haber realizado el cálculo respectivo se obtuvo una muestra de 67 usuarios, los cuales cumplían siguientes criterios de inclusión: usuarios atendidos en el servicio de enfermería del Centro de Salud N°3, mayores de 18 años de ambos géneros usuarios que firmen el consentimiento informado.

Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el Cuestionario (CARE – Q) (Anexo 4), el cual fue diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1984 para determinar los aspectos que los pacientes consideran relevantes en su interacción con las acciones de enfermería con una validez interna de 0.88 a 0.97 %, el cual está constituido por 46 ítems, las cuales están divididas en 6 dimensiones (accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, confianza, monitoreo y seguimiento).

Cada sección estuvo conformada por un determinado número de preguntas, cada una con cuatro posibles respuestas Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Casi siempre (3 puntos), Siempre (4 puntos). Una vez conocidos estos valores y con la ayuda del Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25 se procedió a calcular los percentiles teniendo como resultado una escala que valor al nivel de satisfacción como alto, medio y bajo para cada dimensión.

Tabla 1. Nivel de satisfacción de la atención de enfermería de acuerdo a percentiles

<i>Dimensión</i>	<i>Nivel de satisfacción</i>		
	<i>Alta</i>	<i>Media</i>	<i>Baja</i>
<i>Accesibilidad</i>	<i>< 7 puntos</i>	<i>8-19 puntos</i>	<i>>20 puntos</i>
<i>Explica y facilita</i>	<i>< 7 puntos</i>	<i>8- 19 puntos</i>	<i>>20 puntos</i>
<i>Conforta</i>	<i>< 17 puntos</i>	<i>18-35 puntos</i>	<i>> 36 puntos</i>
<i>Se anticipa</i>	<i>< 20 puntos</i>	<i>21-39 puntos</i>	<i>> 40 puntos</i>
<i>Mantiene relación de confianza</i>	<i>< 8 puntos</i>	<i>9-31 puntos</i>	<i>>32 puntos</i>
<i>Monitorea y hace seguimiento</i>	<i><10 puntos</i>	<i>11-31 puntos</i>	<i>>32 puntos</i>
<i>Satisfacción General</i>	<i>< 92 puntos</i>	<i>93-179 puntos</i>	<i>>180 puntos</i>

El análisis estadístico se lo realizó en el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25, mediante la estadística descriptiva, a través del cálculo de frecuencias, porcentajes, variables y cuartiles. Finalmente, y como parte de las consideraciones éticas se empleó la firma del consentimiento informado que permita la aceptación para participar en el estudio con ello se garantizó la confidencialidad de los datos y el uso de los mismos únicamente con fines académicos e investigativos.

6 Resultados

En la tabla 2 se presenta los resultados referentes a las características sociodemográficas de los usuarios que asistieron al Centro de Salud N°3 de la ciudad de Loja, se evidencia que el mayor porcentaje son de género femenino, predominando el rango de edad de 20-64 años de estado civil casados y mayoritariamente sin seguro.

Tabla 2. Características sociodemográficas de los usuarios

Características	f	%
Edad	Adolescentes (10-19 años)	7,5
	Adultos (20-64 años)	88,6
	Adulto mayor (64 y mas)	6
	Total	67
Género	Femenino	68,7
	Masculino	31,3
	Total	67
Nivel de instrucción	Básica preparatoria (1°grado)	3
	Básica elemental (2°,3°,4° grado)	11,9
	Básica media (5°,6°,7° grado)	23,9
	Básica superior (8°,9°,10°grado)	26,9
	Bachillerato	25,4
	Educación superior	9
	Total	67
Afiliación	Sin seguro	65,7
	Seguro General	17,9
	ISFA	9
	ISSPOL	7,5
	Total	67
Estado civil	Casado	56,7
	Soltero	28,4
	Unión libre	7,5
	Viudo/a	4,5
	Divorciado	3
	Total	67
Ocupación	Quehaceres domésticos	47
	Profesional	20,9
	Estudiante	19,4
	Otros	7,5
	Total	67

En la tabla 3 se presenta los resultados de las 6 dimensiones referentes al nivel de satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja predominado la dimensión monitorea y hace seguimiento con un mayor porcentaje seguida de mantiene relación de confianza a diferencia de accesibilidad donde se muestra un menor porcentaje, las dimensiones fueron analizadas por cada ítem (revisar Anexo 7).

Tabla 3. Satisfacción de la atención de enfermería por dimensiones

Dimensiones	Satisfacción alta		Satisfacción media		Satisfacción baja		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Accesibilidad	26	38,8	34	50,7	7	10,4	67	100
Explica y facilita	23	34,3	38	56,7	6	9	67	100
Conforta	13	19,4	52	77,6	2	3	67	100
Se anticipa	15	22,4	47	70,1	5	7,5	67	100
Mantiene relación de confianza	27	40,3	35	52,2	5	7,5	67	100
Monitorea y hace seguimiento	20	29,9	43	64,2	4	6	67	100

En la tabla 4 se presentan los resultados referentes al nivel de satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja de manera general evidenciándose un mayor porcentaje en el nivel de satisfacción media.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la atención de enfermería de manera general

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Satisfacción alta</i>	<i>19</i>	<i>28,4</i>
<i>Satisfacción media</i>	<i>44</i>	<i>65,7</i>
<i>Satisfacción baja</i>	<i>4</i>	<i>6,0</i>
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100</i>

7 Discusión

La satisfacción del paciente ha adquirido una gran importancia en los últimos años y las nuevas tendencias en gestión sanitaria han colocado al paciente como el eje central del sistema sanitario, teniendo como objetivo relevante la satisfacción de las necesidades de los usuarios, el trato del personal y el grado de oportunidad, amabilidad que le brindan, se da a través de un trabajo organizado y articulando todos los grupos que la laboran en una institución, sin embargo, el papel del personal de enfermería adquiere cierto protagonismo, ya que son los enfermero/as quienes están en contacto directo con el paciente, familia y comunidad. En los resultados obtenidos en el presente trabajo referentes a los datos sociodemográficos el 68,7% corresponden al género femenino y el 31,3% al masculino, el 88,6% se encuentran en una edad de entre 20-64 años, el 56,7% son casados, así mismo un 65,7% no cuenta con seguro, el 26,9% cuentan con básica superior como nivel de instrucción dedicándose a los quehaceres domésticos en un 47%.

Con relación a las dimensiones del instrumento CARE-Q que fueron evaluadas y que obtuvieron un mayor porcentaje de satisfacción por parte del usuario corresponden a “accesibilidad” con un nivel alto de 38,8%, medio de 50,7% y bajo del 7%. Así mismo en un estudio realizado por López et al., (2018), esta misma dimensión fue la que presentó mayor porcentaje con un 67 %, y tan solo el 2 % de la población manifestó sentirse muy poco satisfecha respecto de la información que brinda el enfermero(a) sobre grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad. A diferencia de un estudio realizado en la ciudad de Azogues por Lema et al., (2021), se obtuvo un porcentaje del 82,19% siendo este el segundo menor valor encontrado.

Las dimensiones de la calidad son expresadas como aquellos indicadores en los cuales se ponen de manifiesto las actitudes y la preparación científico, técnica y humanística de los profesionales que prestan sus cuidados. En este sentido la dimensión accesibilidad genera un ambiente de confianza permitiendo que el paciente acuda frecuentemente a sus controles ya que es imprescindible sobre todo en los usuarios que necesitan tratamiento continuo por sus patologías.

En la dimensión “monitorea y hace seguimiento”, la pregunta correspondiente a “la enfermera realiza los procedimientos con seguridad” el 79,1% de los usuarios afirma que siempre se cumple, mientras que el 10,4% mencionan que solo ocurre a veces, dato que coincide con resultados encontrados por Jiménez et al.,(2018), donde el 92,6% de los participantes menciona que siempre es así. Sin embargo, en la pregunta correspondiente a “la enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo” en la presente investigación el 82,1% de los usuarios mencionan que siempre se realiza a diferencia de los datos encontrados en el artículo de revisión dicha actividad solo se cumple a veces en un 37%.

Según Mercado et al., (2018), la dimensión “monitorea y hace seguimiento”, se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento oportuno de cada usuario y manejo adecuado de los conceptos y procedimientos científico-técnico además contiene los planes de acción, que responden a la forma de educar al grupo de trabajo, sobre cómo se deben realizar las actividades, procesos y procedimientos, a través de la observación crítica y la valoración asertiva para que todo se haga bien y a tiempo, esta dimensión, explica la capacidad organizativa, el dominio de las competencias y la seguridad en la atención, lo cual propicia un alto grado de confianza y satisfacción con el cuidado por parte del usuario.

En cuanto a la dimensión explica y facilita en los resultados de la presente investigación el 34,3% mencionan tener un nivel de satisfacción alto y un 56,7% un nivel medio y es en esta categoría donde se evidencia el nivel más alto de insatisfacción con un 9%, por otro lado en un estudio realizado por Amed et al., (2019), sobre la calidad del cuidado de enfermería en una ciudad colombiana” muestran que el 41% perciben un nivel de satisfacción alto, el 56% un nivel medio y tan solo el 3% un nivel bajo.

En relación a la dimensión explica y facilita uno de los aspectos de importancia en el rol de enfermería es mantener una comunicación asertiva con el usuario durante la estancia en el establecimiento de salud brindando la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar. El encuentro entre la enfermera y el paciente hace la diferencia entre una práctica humanizada y otra instrumental; por esto, una relación interpersonal, más allá de la ejecución de procedimientos y técnicas, es una gran

oportunidad de crecimiento y maduración para el paciente y la propia enfermera (Kancheff, 2022).

Otro de los datos significativos encontrados en el estudio respecto a la dimensión “se anticipa” en el enunciado referido a “cuando la enfermera está con usted, realizándole algún procedimiento, se concentra única y exclusivamente en usted” se evidencia un porcentaje del 59,7% los cuales mencionan que siempre se cumplen algo que coincide con los datos encontrados por Jiménez et al., (2018), donde el 81,4% de la población menciona que siempre se lleva a cabo, lo cual indica que la enfermera dimensiona la importancia de centrar su atención en la persona durante las intervenciones, para prevenir cualquier tipo de complicación derivada de su actuar o de la condición clínica del paciente.

Con respecto a la categoría “se anticipa” Ramírez et al., (2020), menciona que esta dimensión valora los cuidados que los y las enfermeros/as planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario, con el fin de prevenir complicaciones resaltando que el cuidado que se brinda a los pacientes implica que los profesionales de enfermería estén preparados en todo momento y con ello evitar procedimientos inadecuados que dificulten el proceso de sanación del paciente. Por otro lado para Rosero et al., (2019), el cuidado desde una conceptualización de interacción y anticipación establece un acercamiento y un cambio paradigmático de la realidad asistencial y permite fortalecer la esencia humana en el cuidado con el objetivo de lograr una interacción humana y prevención de alteraciones de la salud. En cuanto a la dimensión “se anticipa” menciona que hace referencia a comportamientos del cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse a la persona hospitalizada dedicándole tiempo

8 Conclusiones

Con respecto a las características sociodemográficas el rango de edad con más participación fueron adultos de entre 20-64 años, en cuanto al género el femenino es el que predomina en el estudio, en relación al nivel de instrucción gran parte curso sus estudios hasta el nivel de básica superior, un gran número no cuenta con seguro, gran la mayor cantidad son casados, y se dedican mayoritariamente a los quehaceres domésticos.

El nivel de satisfacción de la atención de enfermería en el Centro de Salud N°3 de la ciudad de Loja de acuerdo a las sub escalas del instrumento utilizado muestran que las categorías mejor calificadas fueron: mantiene relación de confianza, accesibilidad, explica y facilita y monitorea y hace seguimiento, mientras que las menores calificadas corresponden a: conforta y se anticipa. En cuanto al nivel de satisfacción general la mayor parte de usuarios que asisten a la unidad de salud perciben un nivel de satisfacción medio, por otro lado, una minoría de la población menciona una satisfacción baja que aunque se trate de un valor pequeño numéricamente es necesario potenciar aquellas deficiencias en cada una de las dimensiones evaluadas para de esa forma brindar una mejor calidad de atención.

9 Recomendaciones

A la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja, se recomienda promover la realización de otros estudios investigativos en busca de herramientas que permitan mejorar la calidad de atención a los usuarios y a su vez la percepción que tiene el este en cuanto a su atención en el sector salud.

A la Coordinación de Enfermería del Centro de Salud N° 3, para que organicen un comité evaluador de la calidad de atención, además realizar evaluaciones periódicas al equipo profesional de enfermería acerca del cuidado humanizado, interacción enfermera-paciente-familia, permitiendo unificar criterios sobre los cuidados que se debe brindar al usuario siempre en busca del bienestar del mismo.

A las autoridades pertinentes del Centro de Salud N°3 del Cantón Loja, implemente programas o procesos de motivación, dirigidas al personal de enfermería, con temas sobre: motivación profesional, trato digno al paciente, relaciones humanas y calidad de atención.

10 Bibliografía

- Alcalde, F., Sánchez, D., Carrión, C., Montero, C., & Brito, G. (2021). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. In *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica* (Vol. 40, Issue 7).
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Amed, E., Villareal, G., & Alvis, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *16*(2), 108–119.
[file:///C:/Users/HP/Downloads/4314 \(4\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/4314%20(4).pdf)
- Arciniegas, P., Arciniegas, P., Jimena, L., Suarez, N., Lisset, R., & Herrán, S. (2018). La satisfacción en salud: el reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de Enfermería. *Cina Research*, *2*(1). [file:///C:/Users/HP/Downloads/88-Texto del artículo-297-1-10-20190521 \(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/88-Texto%20del%20artículo-297-1-10-20190521%20(1).pdf)
- Campiño, S., Duque, P., & Cardozo, V. (2019). Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por estudiantes de enfermería. *Universidad y Salud*, *21*(3), 215–225. <https://doi.org/10.22267/rus.192103.158>
- Chisag, M. (2018). Atención de enfermería en el adulto mayor. *Enfermería Investiga: Investigación, Vinculación, Docencia y Gestión*, *3*(1 Sup), 59–61.
<https://doi.org/10.29033/ei.v3sup1.2018.10>
- Collantes, D., & Clavo, V. (2021). Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero | *4*(7), 11–22. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217c>
- Cortez, C., & Limaico, M. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología e Innovación En Salud Pública*. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.97>
- De Arco, O., & Suarez, Z. (2018). Rol de los profesionales de enfermería en el sistema de salud colombiano. *Universidad y Salud*, *20*(2), 171.
<https://doi.org/10.22267/rus.182002.121>
- Decana, P., Martha, D., & Vera, N. (2021). Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad de atención brindada por enfermeros en un centro de salud.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Elizalde, E., & Vuele, D. (2022). Calidad de atención de enfermería en usuarios del Puesto de Salud Chaquinal del Cantón Pindal. Universidad Nacional de Loja, 69.

[https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25483/1/Elba María Elizalde Vera.pdf](https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25483/1/Elba_María_Elizalde_Vera.pdf)

Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.

<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Guía, M. (2019). Enfermería: evolución, arte, disciplina, ciencia y profesión. *Revista Vive*, 2(4), 33–41. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v2i4.22>

Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral “Conecta Libertad,”* 3(1), 1–11.

<https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70/185>

Hernández, L., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería.*, 37(4), 2–23. <https://orcid.org/0000-0002-0718-5509>

Jiménez, M., & Fuentes, N. (2018). Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes diabéticos hospitalizados. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 5(2), 219–245. <https://doi.org/10.24267/23897325.319>

Kancheff, I. (2022). La calidad de la comunicación enfermera-paciente: experiencias en el contexto de la ruralidad en la provincia de Chaco. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 2. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202246>

Lema, G., Isabel, C., Coronel, A., & González, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 212–221. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>

- Llanes G., Bejarano D., Márquez LM., Ponce C., & Martínez RM. (2018). La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. *Revista Enfermería Del Trabajo*, 8, 1–18. <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaHumanizacionDeLaAtencionDeEnfermeriaEnSaludLabor-6536488.pdf>
- López, V., España, E., & Hernández, A. (2018). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Revista Ciencia y Cuidado*, 15(1), 71. <https://doi.org/10.22463/17949831.1234>
- Méndez, C. (2021). Percepción de los pacientes sobre los cuidados de enfermería en el contexto de la crisis del COVID-19. 26–43.
- Mercado, L., & Ramirez, S. (2018). Calidad en la Consulta Domiciliaria basado en el instrumento care- q - caring assessment instrument que mide la satisfacción del usuario en enfermería. 1–34. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12440/2018lauramercado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud, O. (2021). Calidad de la atención.
- Parrado, M., & Reyes, I. (2020). Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje. *Boletín Semillero de Investigación En Familia*, 2, 1–9. <https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/view/552>
- Pérez.C, & Vuele.D. (2020). Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora. https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23423/1/JulissadelCarmen_Perez_Quizhpe.pdf
- Pérez, V., Maciá, L., & González, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53, 87. <http://www.revistas.usp.br/rsp/article/view/162713>
- Ramírez, N., Vílchez, V., & Muñoz, D. (2020). El cuidado como un proceso de interacción y anticipación humana. *Index de Enfermería*, 28(4), 194–198. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-

12962019000300007&lang=es%0Ahttp://scielo.isciii.es/pdf/index/v28n4/1132-1296-index-28-4-194.pdf

- Rodríguez, R., & Arevalo, R. (n.d.). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú Nursing care quality and patient satisfaction in the emergency service of a national hospital in Lima-Peru. 7(2023), 5045–5059. file:///C:/Users/HP/Downloads/4815-Texto del artículo-18915-1-10-20230220 (3).pdf
- Rosero, Y., & López, E. (2019). Satisfacción del Cuidado de Enfermería en el Paciente Hospitalizado, Servicio de Cirugía, Hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/9531/3/06> ENF 1120 TRABAJO GRADO.pdf
- Ruydiaz, K., Saldarriaga, G., & Fernández, S. (2018). Satisfacción del usuario: un reto para la calidad del cuidado. *Rev CSV*, 10(1), 49–61. <http://dx.doi.org/10.22519/21455333.969>
- Sepulveda, C., & Rojas, C. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario ‘CARE–Q’ en versión al español en población Colombiana. *Rev Colomb Enferm.*, 4(4), 13–22. file:///C:/Users/HP/Downloads/cabalvictoria,+Journal+manager,+estudio_piloto_validacion_cuestionario_care_q_version_espanol_poblacion_colombiana (1).pdf
- Toledano, C., Cantarero, I., López, V., Cuesta, R., & Montero, R. (2016). La satisfacción del paciente como componente de la calidad en las unidades de diálisis. *Enfermeria Nefrologica*, 19(2), 125–133. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842016000200004>
- Torres, R., Aguilar, J., & Bolado, P. (2020). Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida. 1, 20. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201b.pdf>
- Tudela, G. (2018). Cuidados básicos de enfermería. https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/70159/1/2016_Mena_etal_Cuidados-basicos-de-enfermeria.pdf
- Ulloa, I., Valbuena, L., & Camargo, F. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Revista Cuidarte*.

<https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>

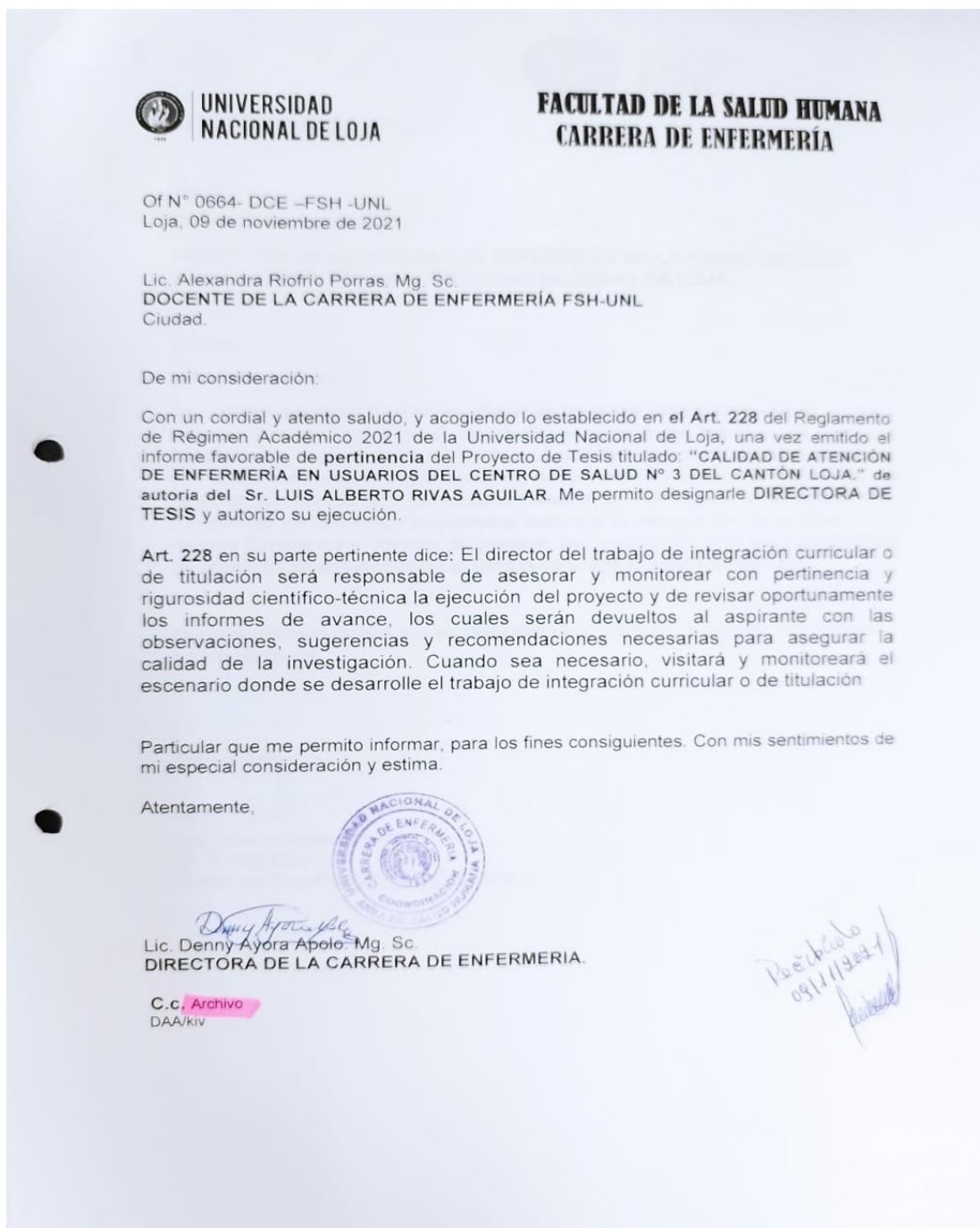
Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A. M., Montiel, Á., Gutierrez, I., Romero, M., Loría, J., & Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20(2), 254–257.

<http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>

11 Anexos

Anexo 1:

Designación del director del trabajo de integración curricular



Anexo 2:

Oficio de pertinencia

Loja, 2 de noviembre de 2021.

Mgs. Denny Ayora.

DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA.

De mis consideraciones:

Con un afectuoso saludo me dirijo a usted deseándole éxito en las funciones desempeñadas. Además, me permito dar respuesta al oficio Of N° 0599- DCE –FSH -UNL, en el que se me designa como Docente Asesora del Proyecto de tesis titulado “Calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud N.º 3 del Cantón Loja” de autoría del Sr. Luis Alberto Rivas Aguilar, por lo tanto, emito INFORME DE PERTINENCIA al proyecto antes mencionado perteneciente al Macroproyecto “CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA EN APS, con las siguientes observaciones:

1. Problemática, se recomendó investigar más fuentes bibliográficas para sustentar el problema.
1. Objetivos: Se sugirió mejorar la redacción de los mismos.
2. Marco teórico: Organizar los contenidos y seleccionar los más pertinentes. Actualizar las fuentes de consulta, que sean como máximo de 10 años de antigüedad. Aplicar correctamente las normas APA para citar las fuentes.
3. Metodología: Incluir prueba piloto y actividades para cumplimiento del tercer objetivo.
4. Bibliografía: Cumplir adecuadamente con las normas APA, considerando que el orden de las fuentes consultadas en la bibliografía va en orden alfabético.
5. Anexos: Incluir el link del instrumento, el cual se tomó de la plataforma del MSP.

Ante lo expuesto debo mencionar que el estudiante ha acogido estas observaciones por lo tanto me permito conferir la estructura y coherencia al presente proyecto considerándolo PERTINENTE, información que pongo a su consideración para los fines pertinentes.

Por la atención que dé a la presente le antelo mi sincero agradecimiento

Atentamente,



ALEXANDRA DEL
CARMEN RIOFRÍO
PORRAS

Lic. Mgs. Alexandra Riofrío Porras

DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA

Anexo 3:

Oficio de cambio de tema y objetivos



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

MEMORANDO Nro. UNL-FSH- DCE 2023-091

Loja, 22 de marzo de 2023

DE: Lic. Mgtr. Denny Ayora Apolo
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA FSH-UNL

PARA: Lic. Mgtr Alexandra Riofrio Porras
DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA FSH -UNL.

ASUNTO: MODIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y TEMA DE INVESTIGACIÓN.

Por medio del presente reciba un cordial saludo, a su vez me permito autorizar la petición presentada por su persona, mediante la cual solicita se autorice el cambio del tema y los objetivos del trabajo de tesis denominado: **"CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD N.º 3 DEL CANTÓN LOJA."** de autoría del Sr. LUIS ALBERTO RIVAS AGUILAR, quedando estructurado de la siguiente manera:

MODIFICACIÓN DEL TEMA

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD N° 3 DE LA CIUDAD DE LOJA.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de la atención de Enfermería en usuarios del centro de salud N° 3 de la ciudad de Loja..

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características sociodemográficas de la población en estudio.
- Analizar la satisfacción de la atención de Enfermería de los usuarios de acuerdo a las dimensiones: accesibilidad, explica y facilita, conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

Atentamente,




Lic. Denny Ayora Apolo Mgtr
DIRECTORA. E. DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA FSH-UNL
C.c. Archivo

DAA/kiv

072 -57 1379 Ext.102
Calle Manuel Monteros,
tras el Hospital Isidro Ayora - Loja - Ecuador

Anexo4:

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE SALUD HUMANA

CARRERA DE ENFERMERÍA.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

PARTE I INFORMACIÓN

Estimado participante

Yo Luis Alberto Rivas Aguilar, estudiante de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro realizando una investigación titulada “Calidad de atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N°3 del Cantón Loja”, como parte del proceso para obtener el título de Licenciado en Enfermería.

Es por ello que ha sido considerada para formar parte de este trabajo de investigación ya que cumple las características necesarias para obtener resultados requeridos que permiten la continuación del proceso investigativo que se está efectuando. Puede que haya algunas palabras que no entienda, en ese caso le solicito que, por favor me interrumpa, para darme tiempo y explicarle, así mismo, si surgen preguntas más adelante, puede realizarlas a mi persona.

Su participación es totalmente voluntaria, usted puede elegir si colaborar o no y cualquiera que sea su decisión no lo afectará en ningún sentido, incluso puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes. La presente investigación incluye únicamente la aplicación de una encuesta y se lo realizará en una sola visita, cuyo

tiempo de duración será de aproximadamente entre 10 a 15 minutos y no se le entregará ningún incentivo económico por su cooperación.

Esta propuesta de investigación ha sido revisada por las instancias respectivas de la Universidad, de manera que certifica que no produce daño alguno en las personas que participen del estudio, así como también la información que se recoja durante la investigación solo será utilizada con fines académicos y científicos, garantizando la confidencialidad total.

PARTE II FORMULARIO DE PARTICIPACIÓN

Yo, declaro que he sido informado/(a) e invitado/(a) a participar en una investigación denominada “Satisfacción de atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N°3 del Cantón Loja”, éste es un proyecto de investigación científica que cuenta con el respaldo de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja y consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 10- 15 minutos.

Se me ha explicado que la información registrada será confidencial, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio. Asimismo, sé que puedo negar mi participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin que esto representa alguna consecuencia negativa en mi persona; por lo tanto, acepto voluntariamente participar en este estudio.

Nombre del participante.....

Firma participante:

Fecha:

CI:

Si tiene alguna pregunta durante cualquier etapa del estudio puede comunicarse con Luis Alberto Rivas Aguilar al teléfono: 0968138046

Anexo 5:

Encuesta



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA FACULTAD DE SALUD HUMANA CARRERA DE ENFERMERÍA.

Cuestionario de evaluación de la atención de Enfermería Caring Assessment Instrument (CARE-Q)

Estimado Participante

El presente cuestionario tiene como objetivo analizar la Satisfacción de atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N°3 del Cantón Loja. Es por ello que le solicito a usted su colaboración para formar parte de este estudio y responder las preguntas que a continuación se presentan, agradeciendo de antemano por su valiosa colaboración.

Instrucciones

De acuerdo a lo que usted considere señale con una (X) cada uno de los ítems que se presentan a continuación.

Parte 1 Datos Sociodemográficos

a. Edad

10-19 años

20-64 años

64 y mas

b. Genero

Masculino

Femenino

c. Nivel de instrucción

Básica preparatoria (1°grado)

Básica elemental (2°,3°,4° grado)

Básica media (5°,6°,7° grado)

Básica superior (8°,9°,10° grado)

Bachillerato

Educación superior

d. Afiliación

Seguro general

Seguro social campesino

ISSPOL/ISFA

Sin seguro

e. Estado civil

Soltero

Casado

Unión libre

Divorciado

f. Ocupación

Quehaceres domésticos

Estudiante

Comerciante

Profesional

Otros

Parte 2:

Información

Instrucciones:

- Leer cuidadosamente cada uno de los ítems
- Seleccionar la alternativa de respuesta que considere según su valoración.
- Marcar con una equis (X) la alternativa de respuesta seleccionada
- De no comprender alguno de los ítems consúltelo con la investigadora.

¿Porque asiste al centro de salud?

A continuación, marque la alternativa que ud considera adecuada según la calidad de atención recibida en el centro de salud por parte de Enfermería, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

ACCESIBILIDAD	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
El personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos				
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud				
La enfermera responde rápidamente a su llamado				
La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.				

EXPLICA Y FACILITA	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad				
La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual				
La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo				
La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite				
La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica				

CONFORT	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
La enfermera le enseña medidas para que usted pueda descansar cómodamente.				
La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				

La enfermera es cordial				
La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación				
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
La enfermera lo escucha con atención				
La enfermera habla con usted amablemente.				
La enfermera involucra a su familia en su cuidado				

SE ANTICIPA	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
La enfermera le presta mayor atención durante la consulta				
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.				
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud				
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.				

MANTIENE RELACIÓN DE CONFIANZA	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.				
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.				
La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento				
La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
La enfermera se identifica y se presenta ante usted.				

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	Siempre	A veces	Casi siempre	Nunca
El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.				
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.				
La enfermera es calmada.				
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.				
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico				

Anexo 6:

Traducción ingles

Loja, 19 de mayo de 2023


Yo, Julio Edgar Coronel Puchaicela, con número de cédula de identidad 1102502653
Licenciado en Ciencias de la Educación en la Especialidad de Idioma Inglés.

CERTIFICO:

Que, he realizado la traducción al idioma inglés del resumen del Trabajo de Titulación denominado **"Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de salud N°3 de la ciudad de Loja"** elaborado por el Sr. Luis Alberto Rivas Aguilar con número de cédula de identidad 1150233201, egresado de la carrera de Licenciatura en Enfermería de la Universidad Nacional de Loja.

Certifico en honor a la verdad, facultando al portador del presente documento, hacer el uso legal pertinente.

Atentamente:


.....
Lic. Julio Edgar Coronel Puchaicela
1102502653

REGISTRO SENESCYT: 1008-15-1403507

Anexo 7

Resultados de las dimensiones de satisfacción de la atención de enfermería por ítems

Dimensiones	Ítems	Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Accesibilidad	El personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	9	13,4	6	9,0	22	32,8	30	44,8
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	6	9,0	7	10,4	3	4,5	51	76,1
	La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud	6	9,0	8	11,9	21	31,3	32	47,8
	La enfermera responde rápidamente a su llamado	5	7,5	4	6,0	7	10,4	51	71,6
	La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.	7	10,4	7	10,4	23	34,3	30	44,8
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	8	11,9	6	9,0	25	37,3	28	41,8
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	6	9,0	7	10,4	26	38,8	52	77,6
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	6	9,0	7	10,4	25	37,3	29	43,3
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	6	9,0	6	9,0	3	4,5	52	77,6
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición médica	4	6,0	4	6,0	7	10,4	52	77,6
Confort	La enfermera le enseña medidas para que usted pueda descansar cómodamente.	7	10,4	4	6,0	22	32,8	34	50,7
	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	6	9,0	5	7,5	23	34,3	33	49,3
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	4	6,0	6	9,0	2	3,0	55	82,1
	La enfermera es cordial	3	4,5	13	19,4	18	26,9	33	49,3
	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	5	7,5	6	9,0	22	32,8	34	50,7
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	2	3,0	14	20,9	19	28,4	32	47,8
	La enfermera lo escucha con atención	4	6,0	3	4,5	5	7,5	55	82,1
	La enfermera habla con usted amablemente.	4	6,0	13	19,4	20	29,9	30	44,8
	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	8	11,9	10	14,9	17	25,4	32	47,8
Se anticipa	La enfermera le presta mayor atención durante la consulta	6	9,0	5	7,5	14	20,9	42	62,7
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	5	7,5	13	19,4	11	16,4	38	56,7
	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	4	6,0	7	10,4	15	22,4	41	61,2
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	5	7,5	3	4,5	5	7,5	54	80,6

	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	5	7,5	7	10,4	12	17,9	43	64,2	
	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	1	1,5	11	16,4	15	22,4	40	59,7	
	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	8	11,9	7	10,4	9	13,4	43	64,2	
	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	5	7,5	23	34,3	17	25,4	22	47,8	
	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	6	9,0	4	6,0	2	3,0	55	82,1	
	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	7	10,4	5	7,5	15	22,4	40	59,7	
Mantiene relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	12	17,9	3	4,5	13	19,4	39	58,2	
	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado.	11	16,4	3	4,5	13	19,4	40	59,7	
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	9	13,4	6	9,0	1	1,5	51	76,1	
	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	11	16,4	4	6,0	10	14,9	42	62,7	
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	10	14,9	2	3,0	4	6,0	51	76,1	
	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	10	14,9	5	7,5	9	13,4	43	64,2	
	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	10	14,9	5	7,5	13	19,4	38	56,7	
	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	9	13,4	6	9,0	1	1,5	51	76,1	
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	11	16,4	3	4,5	10	14,9	43	64,2	
	Monitorea y hace seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	2	3,0	18	26,9	19	28,4	28	41,8
		La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	6	9,0	0	0,0	7	10,4	54	80,6
		La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	5	7,5	1	1,5	1	1,5	60	89,6
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.		7	10,4	0	0,0	7	10,4	53	79,1	
La enfermera es calmada.		6	9,0	0	0,0	2	3,0	59	88,1	
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.		5	7,5	2	3,0	5	7,5	55	82,1	
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.		6	9,0	0	0,0	6	9,0	55	82,1	
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico		5	7,5	1	1,5	1	1,5	60	89,6	