



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 Anidado
Vilcabamba del Cantón Loja

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

AUTORA:

Estefania Alejandra Cabrera Reyes

DIRECTORA:

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg.Sc.

Loja – Ecuador

2023

Certificación del Trabajo de Integración Curricular

Certificación del Trabajo de Integración Curricular

CERTIFICACION



Loja, 02 de Junio del 2023

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg.Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Certifico:

Que he revisado y orientado todo proceso de la elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Anidado Vilcabamba del Cantón Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Enfermería**, de autoría de la estudiante **Estefania Alejandra Cabrera Reyes**, con **cédula de identidad Nro.1150933115**, una vez que el trabajo cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación para la respectiva sustentación y defensa por lo tanto, esta culminado y aprobado para continuar los trámites legales pertinentes.



Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg.Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Estefania Alejandra Cabrera Reyes**, declaro ser autora 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 de mi Trabajo Integración Curricular, en el Repositorio Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:

Cedula de identidad: 1150933115

Fecha: 15 de junio del 2023

Correo electrónico: estefania.cabrera@unl.edu.ec

Celular: 0991133552

Carta de autorización

Yo **Estefania Alejandra Cabrera Reyes**, declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular denominado **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Anidado Vilcabamba del Cantón Loja** como requisito para optar por el título de **Licenciada 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 en el Repositorio Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido 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 o copia del Trabajo 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 veinte tres.

Firma:

Autora: Estefania Alejandra Cabrera Reyes

Cedula: 1150933115

Dirección: San Pedro entre las calles Paraguay y Aucas

Correo electrónico: estefania.cabrera@unl.edu.ec

Celular: 0991133552

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora del Trabajo de Integración Curricular: Lic. Alexandra del Carmen Riofrio Porras Mg.Sc.

Miembro de tribunal: Lic. Sonia Caraguay. Mg.Sc.

Miembro de tribunal: Dra. Mariela Idrovo. Mg.Sc.

Miembro de tribunal: Lic. Betty Luna. Mg.Sc.

Dedicatoria

El siguiente Trabajo de Integración Curricular va dedicado con amor a mi madre Esperanza Reyes, quien ha sido mi motivación para seguir adelante y agradecerle por el esfuerzo, sacrificio, por creer en mí, apoyarme en mis momentos difíciles, ya que sin ella no lo hubiera logrado.

A mis hermanos que estuvieron apoyándome y por brindarme su confianza en cada reto que se me ha presentado en el trayecto de mi carrera y cumpla mi sueño anhelado; a mis compañeros que me brindaron su apoyo, consejos en mis momentos difíciles, gracias a todos por formar parte de mi vida.

Estefania Alejandra Cabrera Reyes

Agradecimiento

Agradezco primeramente a Dios por haberme dado la vida, la salud y bienestar físico e intelectual para poder desenvolverme y de igual forma culminar mi carrera de manera exitosa.

A los docentes que me acompañaron durante este trayecto de aprendizaje brindándome sus conocimientos y experiencias que me ayudaran en mi vida profesional, y por ende a la Universidad Nacional de Loja, quienes me han impartido sus enseñanzas y experiencias necesarios para formarme en mi carrera profesional.

A los usuarios de la parroquia Vilcabamba que participaron en esta investigación, agradecerles por el tiempo que me brindaron en esta investigación y por la sinceridad con la que respondieron a ella y por ende al Centro de Salud Anidado Vilcabamba por la acogida que me brindaron para que pueda realizar mi investigación los cuales permitirán conocer el nivel de satisfacción que se detectó.

Estefania Alejandra Cabrera Reyes

Índice contenidos

Portada.....	i
Certificación del Trabajo de Integración Curricular	ii
Autoría	iii
Carta de autorización	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Índice contenidos.....	vii
Índice de tablas.....	ix
Índice de anexos.....	x
1. Título.....	1
2. Resumen	2
2.1 Summary	3
3. Introducción.....	4
4. Marco teórico.....	6
4.1 Enfermería	6
4.2 Calidad de Enfermería.....	6
4.2.1 Satisfacción del paciente con el servicio de Enfermería	6
4.3 Calidad.....	7
4.3.1 Indicadores de la calidad.....	7
4.3.2 Atributos de la calidad.....	8
4.3.3 Dimensiones de la calidad	8
4.3.4 Calidad de la atención de enfermería.....	9
4.3.5 Principios de la calidad de atención de enfermería	9
4.4 Satisfacción.....	10
4.4.1 Importancia de la satisfacción de las necesidades.....	10
4.4.2 Satisfacción del usuario de atención en salud.....	10
4.4.3 <i>Satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería</i>	11
4.4.5 Elementos de la satisfacción.....	12
4.4.6 Niveles de satisfacción de los usuarios	13
4.4.7 Factores que influyen en la satisfacción del usuario.....	14
4.4.9 Escala de medición de la satisfacción del paciente.....	14

4.5	Usuario.....	15
4.5.1	Expectativas del usuario.....	15
4.5.2	Buen trato	16
4.5.3	Trato humanizado.....	16
4.6	Primer nivel de atención	17
4.6.1	Tipología	17
4.7	Cuestionario CARE Q.....	17
4.8	Rangos de dimensión para calcular la satisfacción	19
5	Metodología.....	20
6	Resultados	22
7.	Discusión.....	25
8.	Conclusiones.....	27
9.	Recomendaciones.....	28
10.	Bibliografía	29
11.	Anexos	35

Índice de tablas

Tabla 1: Características sociodemográficas de los usuarios del Centro de salud.....	22
Tabla 2: Satisfacción en usuarios del Centro de salud por dimensiones.....	23
Tabla 3: Nivel de satisfacción en usuarios del Centro de salud de manera general.....	24

Índice de anexos

Anexos 1: Designación de director del Trabajo de Integración Curricular	35
Anexos 2: Consentimiento informado	36
Anexos 3: Encuesta.....	38
Anexos 4: Satisfacción de los usuarios del Centro de salud Vilcabamba por ítems	44
Anexos 5: Evidencia fotográfica	49
Anexos 6: Certificado del resumen.....	50

1. Título

Satisfacción de atención de Enfermería en usuarios del Centro de Salud Anidado Vilcabamba del
Cantón Loja.

2. Resumen

La satisfacción es la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen las expectativas del usuario, es de gran importancia en la vida cotidiana el mismo que engloba principios, métodos, y estrategias que van orientados a optimizar un mejor nivel. El estudio de investigación tuvo como objetivo Determinar el nivel de satisfacción de atención de enfermería en usuarios del centro de salud Anidado Vilcabamba del cantón Loja en el periodo 2022. La investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo, prospectivo y de corte transversal cuya muestra estuvo conformada por 67 usuarios que acudieron al centro de salud y que cumplían con los criterios de inclusión e exclusión, y que firmaron el consentimiento informado. Para la recolección de datos se aplicó el instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) creado por Patricia Larson que consta de 46 ítems donde se evalúa las dimensiones del trabajo de enfermería relacionado a accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. Los resultados obtenidos fueron que de los 67 usuarios que participaron en la investigación, el 68.7% son de sexo femenino y el 31.3% al masculino, el rango de edad más frecuente 20-64 años con 83.6%. Los usuarios demostraron un nivel de satisfacción media (44.8%), con satisfacción baja (25.4%) y por ende con satisfacción alta (29.9%), Finalmente se concluyó que la mayoría de los usuarios que acudieron al Centro de Salud Anidado Vicabamba y participaron de esta investigación manifestaron un nivel medio de satisfacción frente a la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Palabras claves: Personal de Enfermería, servicio de salud, cuidados de enfermería, Eficiencia.

2.1 Summary

Satisfaction is the measurement of user's expectations when regarding to sanitary care and health, and it is highly important in the everyday life as it embraces principles, methods and strategies focused on reaching a better level. The objective of this research was to establish the satisfaction level among the users of the nursing service in the Anidado Vilcabamba health center in the Loja city for the period 2022. The investigation is a descriptive, quantitative, prospective and cross-sectional study, the sample included a population of 67 users who come to the health center and who meet the inclusion and exclusion criteria. All of them accepted to sign the written informed consent. Data collection: for gathering the information, the Caring Assessment Instrument (CARE-Q) created by Patricia Larson was applied. It consists of 46 items that evaluate the nursing performance in terms of accessibility, accurate explanations, facilitation, comfort, anticipations, a trust based relationship, monitoring and follows up of patients. The results obtained were that of the 67 users who participated in the research, 68.7% are female and 31.3% male, the most frequent age range was 20-64 years with 83.6% of the total sample. 44% of the users showed a medium level of satisfaction, 25.04% expressed low satisfaction and other users (29.9%), showed a high level of fulfillment. Most of the users surveyed who took part in the study showed a medium level of satisfaction in terms of the care provided by the nursing staff at Anidado Vilcabamba health center.

Key words: nursing staff, health care service, nursing care, efficiency.

3. Introducción

La satisfacción en la calidad de atención es la medida de los servicios suministrados que cumplen o superan las expectativas del usuarios, considerándolo un indicador fundamental de la calidad de atención prestada en los servicios de salud el mismo que permitirá mejorar falencias, cuyo fin es desarrollar un sistema que brinde la atención centrada en las personas, las familias y las comunidades, con niveles óptimos de seguridad, efectividad, oportunidad y acceso equitativo como atributos que determinan disponibilidad de los servicios; su adecuada organización, gestión en la prestación de servicios de salud la cual exige la transformación y el fortalecimiento de los sistemas de salud (Ccoica, 2018).

La satisfacción de los usuarios debe ser parte fundamental de la gestión de los servicios de salud. En la medida que la Satisfacción es el resultado de la comparación entre las expectativas de los usuarios y su percepción de la atención efectivamente recibida, su evaluación permite esclarecer fortalezas, debilidades y ofrece insumos para reorientar la acción (MSP, 2018).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad requerida en los centros de servicios a la salud, sean éstas públicas o privadas deben asegurar “que el paciente logre recibir de manera óptima los servicios de valoración, diagnóstico y procesos terapéuticos más adecuados, para lograr una atención de calidad”. Recae en las personas que son atendidas, es decir, en todas las acciones que se realizan, orientadas a mejorar la calidad y recursos para obtener los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales, usuarios y de impacto social, también es “la atención médica que se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente” (Fariño et al., 2018).

En un estudio realizado por Doris Castillo en Santa Elena afirma que las dimensiones del cuidado mejor calificadas por los pacientes fueron la accesibilidad, confort, confianza, monitoreo y seguimiento, donde mostraron un nivel de satisfacción alto, mientras que, las dimensiones, explica y facilita, se anticipa, fueron percibidas por los pacientes en un rango medio bajo, siendo estas, las

más afectadas por lo que el 56% de los pacientes encuestados mostraron un nivel de satisfacción alto y el bajo nivel de satisfacción, se debió a aspectos como, no incluir a la familia en el cuidado, no sugerir preguntas que se pueden realizar al médico, no acordar nuevos planes de tratamiento y no ayudar a establecer metas razonables (Pozo, 2021).

En otro estudio realizado por Waldo Tello en Perú se encontraron que del 100% de usuarios atendidos por enfermería, el 46.1% tienen un nivel de satisfacción medio, seguido por el 30.8% con un nivel de satisfacción alto y por ende con el 23.1% poseen un nivel de satisfacción bajo. Las dimensiones con mayor satisfacción tenemos: la dimensión humana, el indicador respeto con 43.2% presenta un nivel de satisfacción alto; en la dimensión técnica, el indicador atención oportuna con 48.7% presenta un nivel de satisfacción alto y en la dimensión entorno, el indicador integralidad con 58.2% presenta un nivel de satisfacción alto (Tello, 2021).

En otro estudio realizado por Solís y Arana en Nicaragua se afirma que la accesibilidad: 62.7 casi siempre, explica y facilita: 57.7% casi siempre, conforta: 57.1% casi siempre, anticipa: 62.9%, relación de confianza: 61.1%, monitorea y seguimiento: 61.6% en conjunto con la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería 61.6% es casi siempre (Solís y Arana, 2021).

La OMS está colaborando con los Estados Miembros y sus asociados para garantizar la satisfacción en los servicios de salud sea un componente clave para hacer realidad la cobertura sanitaria universal (OMS, 2020). Entre los objetivos planteados se estableció como general determinar el nivel de satisfacción de atención de enfermería en usuarios del centro de salud Anidado Vilcabamba para alcanzarlo se plantearon dos objetivos específicos identificar las características sociodemográficas de la población de estudio y analizar la satisfacción de los usuarios de acuerdo a las dimensiones accesibilidad, explica y facilita conforta, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento.

4. Marco teórico

4.1 Enfermería

La enfermería es reconocida como la ciencia encargada del cuidado en salud humana, su evolución histórica transita desde una etapa meramente doméstica sin fundamentación teórica hasta constituirse en una profesión con sólidas bases epistemológicas, La (OPS, 2021) define como cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos, están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona (Balbeito y Betancourt, 2021).

4.2 Calidad de Enfermería

Es brindar el cuidado individualizado a cada paciente de acuerdo a su situación de salud, fundamentalmente en aquellos actos de asistencia, soporte o facilitadores que van dirigidos a otro ser humano con necesidades reales o potenciales, con la finalidad mejorar o aliviar las condiciones de vida humana, igualmente actividades efectuadas por el personal de enfermería que actúan defendiendo y organizando la continuidad de las acciones del autocuidado de los pacientes (Lizana et al., 2018).

Por otra parte la percepción de la calidad se basa en todas las acciones que mejorar la calidad, organizar personas y recursos para asimismo para obtener resultados satisfactorios en términos de efectividad, eficiencia y de impacto social; la atención médica se originan dos aspectos:, la atención técnica, es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de problemas, y la relación interpersonal, es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente. (Fariño et al., 2018).

4.2.1 Satisfacción del paciente con el servicio de Enfermería

Cada uno de los cuidados de enfermería que se realiza están encaminadas a evaluar si los resultados alcanzados son los esperados por el paciente que recibe los servicios; la meta final del proceso de intervención de enfermería la atención brindada a los pacientes deben dar respuesta a sus necesidades los cuales se espera superar sus expectativas desde el ingreso hasta el egreso del paciente, por lo tanto la demanda o inconformidad de un paciente con respecto a la atención debe investigarse y estudiar las causas que la motivaron (Gomez Zuta et al., 2018).

4.3 Calidad

Es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales, abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (OMS, 2020).

La Calidad en la Atención en Salud consiste en la ejecución de intervenciones de probada seguridad, que son económicamente accesibles a la población en cuestión, y que poseen la capacidad de producir un impacto positivo en la mortalidad, morbilidad, discapacidad y malnutrición”. En la que se establece a qué grado de calidad se desea llegar, a través de la formulación de estándares, que pueden ser clínicos, administrativos y de satisfacción de usuarias/os (Ministerio de salud, 2020).

4.3.1 Indicadores de la calidad

Trato digno es un derecho de los usuarios a ser tratados con respecto al momento que se brinda atención es decir debe seguir diversos criterios indispensables como la presentación del personal, su actitud, la información que brinda al mismo en relación a su estado de salud.

Intimidad es velar por el derecho a la privacidad de pensamientos, afectos o asuntos interiores de una persona, familia o colectividad para el desarrollo de una vida libre.

Privacidad es una dimensión que pretende mantener la confidencialidad reservada de una persona, familia o grupo su principal fundamento consiste en proteger el bien común, sin atropellar la dignidad de la persona.

La comodidad es la condición en la que una persona siente una sensación de alivio al malestar, en estado de tranquilidad y satisfacción, o a cualquier otro sentimiento que sea agradable para nosotros sin embargo existen tres sentidos (alivio, tranquilidad y trascendencia), los cuales se encuentran desarrollados en cuatro contextos (físico, psicoespiritual, ambiental y social) (Muñoz, 2021).

4.3.2 Atributos de la calidad

Accesibilidad: es una característica cuyo fin es dar posibilidad a que cualquier usuario tenga acceso a los servicios de salud sin poner en riesgo la salud.

Oportunidad: Posibilidad que tienen los usuarios de obtener cualquier servicio de salud sin que se presenten retrasos y se pongan en riesgo la vida o su salud.

Seguridad: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos que permiten prevenir el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención brindada.

Pertinencia: Garantía que los usuarios reciban los servicios salud que requieren sin ninguna interrupción.

Continuidad: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico (Ministerio de salud, 2020).

4.3.3 Dimensiones de la calidad

La Organización Mundial de la Salud, menciona seis dimensiones de la calidad en la atención de salud.

Efectividad: capacidad de un determinado procedimiento o tratamiento en su aplicación real para obtener los objetivos propuestos.

Eficiencia: dado que los recursos para la atención de salud son generalmente limitados, los servicios eficientes son los que suministran el mayor beneficio con los recursos que dispone.

Accesibilidad: facilidad con la que se puede obtener la asistencia requerida sin impedimentos o barreras de carácter económico, geográfico, organizativo o cultural, entre otros.

Aceptabilidad: prestación de atención de salud que tiene en cuenta las preferencias y aspiraciones de los usuarios de los servicios, las culturas y sus comunidades. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la atención.

Equidad: la atención que no varía en calidad debido a características personales como el género, el origen étnico, la religión, el pensamiento político, la ubicación geográfica, o el nivel socio-económico.

Seguridad: la reducción a un mínimo aceptable, del riesgo de daño al paciente, asociado a la asistencia sanitaria.

Continuidad: implica que el usuario/a puede recibir en forma integral, los servicios de salud sin interrupciones, suspensiones ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnósticos o tratamientos.

Oportunidad: obtención de los servicios que requiere el usuario, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud (MSP, 2021).

4.3.4 Calidad de la atención de enfermería

Es el grado en que los servicios de salud incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales, abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación, e implica que la calidad de la atención puede medirse y mejorarse continuamente mediante la prestación de una atención que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades (OMS, 2020).

La Organización Mundial de Salud (OMS) define que “la calidad es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso (Ministerio de salud, 2020).

4.3.5 Principios de la calidad de atención de enfermería

Efectividad: incluye el conocimiento y la experiencia técnica del profesional, así como las habilidades para interrelacionarse con los pacientes, basados en conocimientos científicos.

Eficiencia: el paciente recibe la atención requerida en el momento oportuno y al menor costo.

Eficacia: consiste en usar apropiadamente los recursos para brindar el servicio. – Seguridad: las intervenciones asistenciales deben llevarse a cabo evitando causar daño a las personas.

Continuidad: representa la prestación del servicio a lo largo del ciclo vital de las personas.

Integralidad: el usuario de los servicios debe recibir una atención en todas las esferas de su persona, siendo el abordaje biopsicosocial el ideal (Albornoz y Arica, 2018).

4.4 Satisfacción

La satisfacción es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad en el usuario, sin embargo la percepción general del paciente respecto a la atención recibida es positiva cuando ha sido cubierta sus necesidades y expectativas, tanto físicas como emocionales por otra parte la manera de escuchar y comunicarse es también un aspecto importante además los servicios de salud pueden prestar atención profesionalmente competente, pero si las relaciones interpersonales no son adecuadas, se corre el riesgo de que la atención sea menos eficaz (Valverde, 2022).

En la atención de salud se toma en cuenta la dimensión como la humanística, el entorno y la científica que busca siempre mejorar la vida de los pacientes, la adquisición de habilidades no solo se debe centrar en lo tecnológico, es importante igualmente las habilidades blandas que incluyen los valores éticos, todo esto para beneficio del paciente y la población (Barrientos, 2018).

4.4.1 Importancia de la satisfacción de las necesidades

Inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios. Según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones). 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, 2020).

4.4.2 Satisfacción del usuario de atención en salud

Estado mental del usuario que da respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información, es decir el estado se convierte en un juicio de evaluación porque se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales, retribuciones esperadas, información recogida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria.

Por otra parte, estos elementos condicionan a que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias, se basa en las necesidades y preferencias del usuario cuya atención sea satisfacer adecuadamente las necesidades, el conocimiento y opinión del usuario sobre los servicios recibidos, es una vía para mejorar la calidad de las prestaciones (Guerrero, 2018).

4.4.3 Satisfacción del usuario frente al cuidado de Enfermería

El cuidado de enfermería se enfoca en mantener y conservar la vida del usuario en función primordial dentro de la profesión 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 por esta razón debe tener en cuenta la paciencia, atención y cariño al paciente hospitalizado en el contexto nacional se encuentra deshumanizado, porque se ha venido descuidando la aplicación de un modelo o sustento teórico en la práctica, puesto que la relación enfermera – paciente se ha sustituido por la tecnología, dejando de lado la sensibilidad humana y el pensamiento crítico de esta manera conllevando a que la enfermera aplique el proceso de enfermería sin un modelo teórico de referencia, no es más que una simple secuencia de actividades que probablemente solo encuentran significado para quien este aplicando este proceso, más no logrando la satisfacción para el ser cuidado (Collantes y Clavo, 2021).

4.4.4 Satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud

La calidad se mide en como la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio entre peligros y bondades del servicio brindado, estos incluyen estructura, proceso y resultados que son componentes que permiten evaluar la atención sanitaria.

4.4.4.1 Estructura

Es la organización de la institución y a las características de sus recursos humanos, físicos y financieros que implican atributos tales como infraestructura, equipamiento, calificación del personal en un ambiente y recursos adecuados, estos determinan una atención de alta calidad

4.4.4.2 Procesos

Es el contenido de la atención y a la forma como van a ser ejecutada dicha atención para de esta manera alcanzar resultados deseados, también la secuencia de actividades que los prestadores deben desarrollar: Historias clínicas, exámenes físicos, pruebas auxiliares de diagnósticos, justificación del diagnóstico y tratamientos proporcionados, competencia técnica, evidencia de atención preventiva, coordinación y continuidad en la atención, aceptabilidad de la atención para los usuarios del servicio, entre otras.

4.4.4.3 Resultados

Representan el impacto logrado en la atención, en términos de mejoras en la salud y el bienestar de las personas, grupos o poblaciones, así como la satisfacción de los usuarios por los servicios prestados, tienen en cuenta la recuperación de la salud, la restauración de las funciones, la supervivencia, la calidad de vida posterior a la intervención, los problemas de salud que lograron ser prevenidos como resultado de acciones (Sánchez, 2019).

4.4.5 Elementos de la satisfacción

Es importante entender los elementos para que podamos saber cómo nuestros usuarios a través de la comprensión de los mismos es que seremos capaces de desarrollar medidas para evaluar nuestro desempeño en el suministro de servicios.

Disponibilidad: grado con que un servicio de salud adecuados, oportunos, de calidad que está disponible para todos usuarios lo necesiten.

Accesibilidad: posibilidad con que el usuario espera que lo atiendan cuando lo necesita sin que se presenten retrasos.

Cortesía: proveedor de servicio de salud con actitud amable con el usuario siendo capaz de reconocer, comprender sus sentimientos lo que permite promover a un individuo a mostrar un cierto nivel de conformidad y empatía con los sentimientos de otras personas comportándose con dignidad, respeto y se esfuerza por lograr armonía en las relaciones interpersonales.

Agilidad: proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios permitiendo satisfacer sus necesidades.

Confianza: variable de la relación usuario-proveedor de servicio de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable, siendo percibido así por el usuario con eficiencia.

Competencia: todas aquellas actividades del proveedor de servicio de salud que demuestran poseer las habilidades y los conocimientos necesarios para prestar atención al usuario, entre mayor sea la competencia percibida del proveedor de servicio, mayor será el nivel de satisfacción del usuario.

Comunicación: arte de comunicación con sus usuarios a través de un lenguaje simple, claro y entendible, si la comunicación no es entendible puede afectar en gran manera el proceso de recuperación ya que se encuentra desinformado, o en incertidumbre acerca de sus resultados de salud. De manera la comunicación es vital para proveer satisfacciones con el servicio las preguntas que se hacen los usuarios pueden ser rápidamente contestadas y cuando los usuarios son consultados con respecto al tipo de atención que recibirán, puede aliviarse sus sentimientos de incertidumbre lo que incrementa la satisfacción de los mismos (Nazario, 2021).

4.4.6 Niveles de satisfacción de los usuarios

El nivel de satisfacción se entenderá como el grado de conformidad que tiene el usuario con la atención recibida, por lo que el personal ha predefinido 3 niveles de satisfacción: nivel alto, nivel medio, nivel bajo. La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios prestados sino también de sus expectativas, el usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se crea cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se crea cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

Complacencia: Se crea cuando el desempeño percibido excede a las expectativas (Fernandez y Rodriguez, 2018).

4.4.7 Factores que influyen en la satisfacción del usuario

El personal debe estar debidamente motivado para cumplir con sus funciones y llevar a cabo los servicios según las normas de una manera respetuosa el cual debe ser adecuado para ofrecer el servicio de forma eficiente, además de que debe saber reconocer lo que los clientes necesitan y tratarlos con respeto. Los recursos deben ser suficientes y estar al alcance para prestar una atención apropiada, de manera equitativa y accesible, con fluidez y buena organización de los servicios a lo largo de un proceso continuo de la atención para ofrecer prestar servicios aceptables y bien definidos, concentrados en el qué y el porqué de la atención basándose en la evidencia de lo que se sabe que es eficaz y apropiado para ese entorno (Montúfar, 2018).

4.4.8 Métodos para medir la satisfacción del usuario

Esta satisfacción es considerada un indicador válido y clave de la calidad en la atención médica, que describe dimensiones subjetivas de la experiencia del paciente y cuya importancia en su evaluación ha ido aumentando en el tiempo. Una buena medición y retroalimentación de la satisfacción del paciente con respecto al servicio permite identificar áreas de mejorar los procedimientos como la comparabilidad de la satisfacción entre distintos centros. Es necesario entonces un instrumento universal para la evaluación confiable de la calidad medida desde el paciente y que apoye tanto los procesos de mejora continua, como la toma de decisiones informadas por parte del paciente. (Arteta y Palacio 2018).

4.4.9 Escala de medición de la satisfacción del paciente

Para evaluar el cuidado a través de la satisfacción del paciente, utilizamos el CARE Q es un instrumento que permite a través de sus 6 categorías evaluar la expectativa que el paciente tiene con respecto al cuidado recibido

Accesibilidad: para los usuarios consideran que su tratamiento es oportuno, seguido de un acercamiento de interés del profesional por el bienestar del paciente; sin embargo, hay un porcentaje importante de insatisfacción respecto al llamado y el interés sobre responder los problemas

Explica y Facilita: la cual comprende actividades de enseñanza, educación sobre el proceso salud enfermedad, se encontró que los usuarios consideran que se le informa los sistemas de ayuda,

seguido de brindar información clara y la enseñanza del autocuidado; sin embargo, hay un porcentaje de insatisfacción respecto a sugerir preguntas que sean formuladas al médico.

Conforta: se encontró que los usuarios consideran que se brinda un ambiente de confort, seguido de la amabilidad y escucha al paciente; sin embargo, hay un porcentaje importante de insatisfacción respecto al acercamiento como sentarse o tomar la mano del paciente.

Se Anticipa: en la que los usuarios consideran que se garantiza la privacidad y programar los exámenes de acuerdo al gusto del paciente; sin embargo, hay un porcentaje de insatisfacción respecto a la atención durante las noches ni anticipa al impacto en la familia.

Mantiene Relación de Confianza: los usuarios consideran que se ofrecen alternativas, seguido de una comunicación asertiva y proximidad estable; sin embargo, hay un porcentaje importante de insatisfacción respecto a la preferencia de que llamen al paciente, seguido de la atención a un único paciente.

Monitorea y Hace Seguimiento: se evidencia que los usuarios consideran que el personal de enfermería se destaca por la organización, seguridad y liderazgo; sin embargo, hay un porcentaje de insatisfacción respecto a la gestión y confort en la programación de procedimientos y citas teniendo en cuenta la situación de salud del paciente (Parrado, 2020).

4.5 Usuario

El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud, en torno al usuario se organizan todas las prestaciones que se otorgan en la Red de Establecimientos de Salud Pública (Servicio de salud, 2020).

4.5.1 Expectativas del usuario

Son las esperanzas que los usuarios tienen por conseguir algo, se producen por el efecto de estas cuatro situaciones: promesas que hace acerca de los beneficios que brinda el servicio, experiencias, opiniones de amistades y promesas que ofrecen

Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio promedio de forma cuidadosa.

Rendimiento percibido: se obtiene en el producto o servicio que adquirió.

Satisfacción: desempeño percibido de un servicio que concuerda con las expectativas del usuario.

Seguridad: habilidades para mostrar confianza y credibilidad desde la percepción del usuario sobre un servicio recibido.

Usuario: individuo que hace uso de algo sea un bien o servicio para una función en específico, es decir, con un fin lógico y conciso (Nina, 2018).

4.5.2 Buen trato

Es un elemento primordial en la atención que se le brinda al paciente teniendo en cuenta el trato estandarizado y regulado por esta razón debe aplicarse con criterios humanísticos, así como también debe ser informado sobre todo lo relacionado a su tratamiento de recuperación, actual, etc. Estos tratos también deben estar acompañadas de una atmosfera de optimismo, debe estar fundamentado en el respeto mutuo, desde un principio la enfermera y el médico debe mostrar respeto sobre el paciente, debe saludar al paciente de forma amable y cordial, dado que una mala primera impresión puede llevar a inconvenientes en la comunicación con el equipo de salud. La enfermera, debe mostrar afecto, para proporcionar confianza y seguridad, es aquí que se inicia el respeto mutuo, y la comunicación enfermero-paciente, así mismo debe dirige al paciente por su nombre, el trato debe ser dirigido de forma personalizada, evitar llamar al paciente con diminutivos, informar afectuosamente sobre los procedimientos que se le realizaran, de manera que esta acción este enmarcada en la sinceridad en todo momento (Revilla y Silvestre, 2018).

4.5.3 Trato humanizado

La humanización en la atención es una cuestión de ética, un trato con dignidad, respeto, con propiedad de toda la humanidad, se caracteriza por un conjunto de prácticas orientadas a lograr mejor atención y mayor cuidado contribuyendo a que este sea acogido por el otro, a mejorar la relación, la seguridad del paciente y a evitar errores. Es importante entenderlo en sus dimensiones física, intelectual, emocional y social; por otro lado, humanizar la salud es tener conciencia de que una paciente este enferma o necesita la atención es un ser humano que necesita ser tratado lo mejor posible para certificar una excelente calidad de vida, teniendo en cuenta sus condicionantes personales, con respeto, honor y honradez, el que radica en el hecho de que debe ser bidireccional donde ambos participantes se tratan bien y facilitan servicios de salud (Rueda et al., 2018).

4.6 Primer nivel de atención

Son establecimientos de salud que bajo un marco normativo, legal y jurídico, establece niveles de complejidad los que resolverán con eficacia y eficiencia necesidades de salud de diferente magnitud y severidad, se organizan de acuerdo al tipo de servicios que deben prestar, estándares de calidad en infraestructura, equipamiento, talento humano, nivel tecnológico para garantizar continuidad a los requerimientos de las personas hasta la resolución de los problemas o necesidades de salud (MAIS, 2018).

4.6.1 Tipología

El primer nivel de atención se constituye en la puerta de entrada y debe resolver el 80% de las necesidades de salud de la población y a través del sistema de referencia-contrarreferencia se garantiza el acceso a unidades y servicios de mayor complejidad hasta la resolución de la necesidad o problema (MAIS, 2018^a).

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud (SNS) de tipo A que puede estar ubicado en el sector rural la que atiende a una población de hasta 10.000 habitantes, asignados o adscritos, presta servicios de promoción de la salud, prevención de las enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos por ciclos de vida, brindan atención a través de los Equipos de Atención Integral en Salud (EAIS), en medicina y enfermería familiar/general, odontología general y obstetricia, promueve acciones de salud pública y participación social; cuenta con botiquín y/o farmacia institucional. El cálculo de población rige para el sector público (MSP, 2018).

4.7 Cuestionario CARE Q

El cuestionario CARE-Q (Caring Assessment Instrument) creado por Patricia Larson & Ferketich en 1981, definido como el cuestionario de satisfacción del cuidado, se plantea en sus subescalas la percepción del usuario y define el cuidado como “acciones intencionales que llevan al cuidado físico y la preocupación emocional que promueven un sentido de seguridad”. A través de estas subescalas se pretende asegurar que el profesional de enfermería realiza actividades con el fin de que el usuario este cómodo, confiado, seguro y establezca empatía, además velar por el correcto

funcionamiento de los equipos biomédicos con el fin de hacer seguimiento al proceso salud-enfermedad. (Mercado y Soriano, 2018).

El cuestionario CARE-Q, se divide de 6 subescalas que contienen 46 ítems que evalúan el comportamiento del profesional de enfermería. Estos parámetros le permiten al paciente evaluar el cuidado recibido durante su hospitalización; las 6 subescalas que componen 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. Frecuentemente 4. Siempre. Para determinar la conducta de la enfermera/o y que el paciente perciba que es importante y logre sentirse satisfecho, 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 (Rosero, 2019).

4.8 Rangos de dimensión para calcular la satisfacción

Aquí se muestran los rangos que se utilizaron en el SPSS para calcular las tablas por dimensiones

Satisfacción	Items	Rangos
Accesibilidad	1 al 5	Satisfacción alta: 16 – 20 Satisfacción media: 11 – 15 Satisfacción baja: 05 – 10
Explica y facilita	6 al 10	Satisfacción alta: 16 – 20 Satisfacción media: 11 – 15 Satisfacción baja: 05 – 10
Confort	11 al 19	Satisfacción alta :28 – 36 Satisfacción media :19 – 27 Satisfacción baja :09 -18 4
Se Anticipa	20 al 29	Satisfacción alta: 31 – 40 Satisfacción media: 21 – 30 Satisfacción baja: 10 – 20 5
Mantiene relación de confianza	30 al 39	Satisfacción Alta: 25 – 32 Satisfacción Media: 17 – 24 Satisfacción Baja: 08 – 16
Monitoreo y hace seguimiento	40 al 46	Satisfacción Alta: 25 – 32 Satisfacción Media: 17 – 24 Satisfacción Baja: 08 – 16

5 Metodología

El presente estudio fue descriptivo, cuantitativo, prospectivo y de corte transversal, que permitió determinar la satisfacción en cuanto a la atención de enfermería en el Centro de Salud Anidado Vilcabamba del Cantón Loja, es una institución de primer nivel de tipo “A” del Ministerio de Salud Pública, Vilcabamba es un valle ubicado a 41 kilómetros al sur de la ciudad de Loja, está a 1.700 metros sobre el nivel del mar, regado por los ríos Chamba y Uchima, la unidad de salud se encuentra entre las calles eterna juventud y Miguel Salvador, dentro de su cartera de servicio cuenta con vacunación, odontología, consulta externa, farmacia y por ende está asociado con el hospital Básico Koquishi Otani.

La población de estudio para la presente investigación estuvo conformada por 100 usuario/a que asistieron a recibir prestaciones de servicio de Enfermería dentro del Centro de Salud Anidado Vilcabamba. Para determinar la muestra se utilizó el programa de Pita Fernández para determinar el cálculo de la muestra aleatoria, con un nivel de confianza del 95% un error de 5% dando como resultado 67 usuarios, para la aplicación del instrumento, se consideraron a los usuarios atendidos en el servicio de enfermería del Centro de Salud Anidado Vilcabamba, mayores de 18 años de ambos géneros y que firmen el consentimiento informado.

Para la recolección de información primeramente, se solicitó la autorización para poder realizar el estudio en el Centro de Salud Anidado Vilcabamba por con siguiente se les entrego a los usuarios un consentimiento informado (Anexo 2), una vez analizado y aprobado se procederá con la aplicación del instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) (Anexo 3), creado por Patricia Larson que con una validez interna de 0.88 a 0.97, constituido por 46 preguntas divididas en dimensiones como accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento, se califica con una escala de Likert como Nunca (1), A veces (2), Casi siempre(3), Siempre(4).

Una vez recolectado los datos se los analizo mediante los programas SPSS version25, se empezó sacando los cuartiles para poder calcular la frecuencia y porcentajes por ítems (Anexo 4), por dimensiones y por último se procedió a calcular la frecuencia para determinar el nivel de satisfacción de cuantos usuarios tienen nivel alto, medio y bajo con la atención recibida por parte del personal de enfermería con los siguientes rangos.

- ✚ Satisfacción Baja: 46 – 92 puntos
- ✚ Satisfacción Media: 93 – 138 puntos
- ✚ Satisfacción Alta: 139 – 184 puntos

Las consideraciones éticas que se utilizaron en la investigación en el Centro de Salud Anidado Vilcabamba es que su participación era voluntaria y confidencial, en caso de participar se le entrego un consentimiento informado, una vez firmado se le entrego la encuesta y recolectamos la información que nos permitió conocer el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención de los profesionales de enfermería en este centro de salud.

6 Resultados

Tabla 1: Características sociodemográficas de los usuarios del Centro de salud

Características	f	%	
Edad	20-64 años	56	83.6
	64 y mas	8	11.9
	10-19 años	3	4.5
Sexo	Femenino	46	68.7
	Masculino	21	31.3
Nivel de instrucción	Bachillerato	26	38.8
	Básica media (5°,6°,7° grado)	15	22.4
	Básica superior (8°,9°,10° grado)	12	17.9
	Básica elemental (2°,3°,4° grado)	6	9.0
	Básica preparatoria (1°grado)	4	6.0
	Educación superior	4	6.0
Afiliación	Sin seguro	66	98.5
	Seguro social campesino	1	1.5
	Seguro general	0	0
	ISSPOL/ISFA	0	0
Estado civil	Soltero	32	47.8
	Casado	20	29.9
	Unión libre	9	13.4
	Divorciado	3	4.5
	Viudo	3	4.5
Ocupación	Quehaceres domésticos	31	46.3
	Estudiante	20	29.9
	Comerciante	10	14.9
	Profesional	6	9.0
	Otros	0	0
	Total usuarios:	67	100%

Tabla 2 : Satisfacción en usuarios del Centro de salud por dimensiones

Dimensiones	Satisfacción alta		Satisfacción media		Satisfacción baja	
	f	%	f	%	f	%
	Accesibilidad	0	0	56	83.6	11
Explica y facilita	55	82.1	7	10.4	5	7.5
Conforta	0	0	61	91.0	6	9.0
Se anticipa	0	0	62	92.5	5	7.5
Mantiene relación de confianza	52	77.6	14	20.9	1	1.5
Monitorea y hace seguimiento	0	0	61	91.0	6	9.0
Total	67	100%	67	100%	67	100

Tabla 3 : Nivel de satisfacción en usuarios del Centro de salud de manera general

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Satisfacción alta</i>	<i>20</i>	<i>29.9</i>
<i>Satisfacción media</i>	<i>30</i>	<i>44.8</i>
<i>Satisfacción baja</i>	<i>17</i>	<i>25.4</i>
<i>Total</i>	<i>67</i>	<i>100%</i>

7. Discusión

La satisfacción es un indicador de la calidad que permite valorar el cumplimiento de los servicios brindados por el personal de salud en el Centro de Salud Anidado Vilcabamba los que permiten el bienestar o plenitud el usuario que las percibe, ya que el rol de enfermería es cuidar, prevalecer la salud del enfermo y sobre todo ayudarlo en todas las circunstancias para que mejore y tenga una vida plena.

En cuanto a los datos sociodemográficos se identificamos que los usuarios se encuentran en un rango de edad 20-64 años de edad (83.6%), el sexo que más predomina femenino (68.7%), con nivel de instrucción bachillerato (38.8%), la gran mayoría no cuentan con seguro (98.5%), su estado civil solteros (47.8%), su ocupación es en quehaceres domésticos (46.3%).

El nivel de satisfacción de los usuarios de Centro de Salud Vilcabamba es media con el 44.8%, seguida de una satisfacción alta con un 29.9%, por último, una satisfacción baja con el 25.4%. En comparación con otro estudio realizado por Yessica Rosero en Ibarra-Ecuador afirma que la satisfacción de los cuidados que la enfermera brinda a los usuarios durante su estancia fue calificada con un nivel alto con un porcentaje del 84.8% del total de la población estudio (Rosero, 2019).

En cuanto a la satisfacción de la atención se estableció la dimensión Accesibilidad 83.6%, satisfacción media, Explica y facilita 82.1%, con satisfacción alta, Conforta 91%, con satisfacción media, Se anticipa 92.5%, con satisfacción media, Mantiene relación de confianza 77.6%, satisfacción alta, Monitorea y hace seguimiento 91%, con satisfacción media, En comparación con un estudio realizado por Noemi Rafael en Perú se encontraron en la categoría de accesibilidad un 44.8%, presentan un nivel medio, la categoría explica y facilita un 72.8%, es de nivel medio, la categoría conforta un 58%, es de nivel medio, la categoría se anticipa se observa que todos tienen un nivel medio de satisfacción, la categoría mantiene relación de confianza, el 90.8%, es de nivel medio, la categoría monitorea y hace seguimiento el 63.6%, es de nivel medio (Rafael, 2022).

Las dimensiones que obtuvieron una satisfacción alta son explica y facilita y de igual forma mantiene relación de confianza, en las dimensiones accesibilidad, confort, se anticipa y monitorea y hace seguimiento predominó el nivel de satisfacción medio. En comparación con un estudio

realizado en Milagro-Ecuador se evidencia las dimensiones mejor calificadas por los pacientes fueron la accesibilidad, confort, confianza, monitoreo y seguimiento, donde mostraron un nivel de satisfacción alto, respecto al cuidado de enfermería, mientras que, las dimensiones, explica y facilita, se anticipa, fueron percibidas por los pacientes en un rango medio bajo (Pozo, 2021).

Se encontró que este estudio la mayoría de los usuarios se encuentran satisfacción media en la atención recibida por el personal de enfermería en comparación en otro estudio realizado en Ibarra-Ecuador se observó que más de la mitad de la población encuestada refiere estar satisfecho en la atención recibida especialmente por el personal médico, sin embargo, unas tres cuartas partes refiere haber recibido un trato inadecuado por el personal auxiliar y de Enfermería, además de contar con una infraestructura que no cumple con las normativas vigentes para brindar una atención de calidad (Reascos, 2022).

En este estudio en la dimensión de mantiene relación de confianza tiene una satisfacción alta (77.6%), los usuarios se sienten satisfechos porque la enfermera lo incluye siempre en lo posible en la planificación y manejo de su cuidado, en comparación con un estudio realizado en Loja por Ana Pinzón donde se afirma el 100%, se observó que la percepción del cuidado humanizado del personal de Enfermería, el criterio Bueno representa el 60%, Excelente 22% y Regular 18% (Pinzón et al., 2020).

8. Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo investigativo, una vez realizado el análisis de los datos obtenidos y teniendo en cuenta que el objetivo de estudio es evaluar la Satisfacción del usuario en relación a cuidados de Enfermería en el centro de salud Anidado Vilcabamba, se concluye que:

En cuanto a los datos sociodemográficos se obtuvo que el rango que más predominó fue la adultez joven, adultez intermedia, adultez tardía entre ellos el sexo que tuvo predominio es femenino, se encontró que su nivel de instrucción fue bachillerato, la gran mayoría no contaban con seguro, son solteros y se ocupan en quehaceres domésticos.

El nivel de satisfacción del usuario en la atención ofertada por el personal de enfermería fue valorado dentro nivel medio en la mayoría de las dimensiones como: accesibilidad, confort, se anticipa, monitorea y hace seguimiento; sin embargo, en el aspecto de explica y facilita, mantiene relación de confianza se consideran un porcentaje alto.

En todas las dimensiones el personal de enfermería cumple su función de alguna manera con la finalidad de restablecer las necesidades del usuario, la cual la califican con un nivel de satisfacción medio en relación la atención que reciben en el centro salud anidado Vilcabamba del cantón Loja.

9. Recomendaciones

A la Universidad Nacional de Loja que nos sigan fortaleciendo de conocimientos empíricos, científicos y filosóficos como lo ha venido durante toda nuestra preparación, los mismo que nos fortalecerán en el trayecto de nuestra vida.

Al centro de salud Anidado Vilcabamba sobre todo profesionales de enfermería y a sus autoridades responsables a implementar medidas que ayuden a mejorar todas las dimensiones que se encuentran con porcentajes de satisfacción baja, para así de esta manera mejorar la calidad de atención en los usuarios que no se encuentra del todo satisfechos.

Al personal de enfermería practique la ética y todos los valores que viene de la mano para un bienestar correcto para el usuario, como también entre los propios colegas de la institución para de esta forma dar una buena imagen, al mismo tiempo un mayor reconocimiento de una buena calidad de atención integral en todos los usuarios para de esta manera brindarles una atención satisfactoria.

Profesionales de enfermería a seguir teniendo capacitaciones y de igual forma seguirse actualizándose en aspectos de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación entre otros cuidados del paciente para así poder solucionar todos sus problemas con la finalidad de prestar una atención de calidad cuyo fin sea revertir la insatisfacción de los usuarios.

10. Bibliografía

- Albornoz, D., y Arica, D. (2018). Nivel de satisfacción de las madres sobre la calidad de atención de enfermería en el control de crecimiento y desarrollo de sus niños 6-24 meses en el puesto de salud Villa los Ángeles. [Universidad Norbert Wiener]. In *Repositorio institucional - WIENER*. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/1679/TITULO - Albornoz Rojas%2C Diana Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arteta, L., y Palacio, K. (2018). Dimensiones para medición de la satisfacción del paciente en centros de urgencia. *Revista de Salud Pública*, 20(5), 629–636. <https://doi.org/10.15446/rsap.v20n5.61032>
- Balbeito, N., y Betancourt, Y. (2021). *La enfermería: ciencia constituida*. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2661-67422021000200003
- Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccoica, G. (2018). *Calidad de Atención de Enfermería y nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia, Centro de Salud San Jerónimo, Apurímac* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3430/TESIS_Graciela_Ccoica_Buleje.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Collantes, D., y Clavo, V. (2021). *Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero*. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*. 1969, 22. <http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Febres, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna*

del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú.

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Fernandez, M., y Rodriguez, J. (2018). Satisfacción del usuario relacionado a los Cuidados de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión - Callao. In *Univerdidad Nacional del Callao*.

http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3054/Fernandez_Silva_y_Rodriguez_Prieto_IF2da_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gomez Zuta, M., Vilca Arteaga, J., y Isidro Torres, M. (2018). *Satisfacción del paciente post operado sobre los cuidados de enfermería en el Servicio de Recuperación Post Anestésico de la Clínica Good Hope. Lima 2017* [Universidad Peruana Union].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1157/Martha_Trabajo_Investigación_2018.pdf?seque

Guerrero, D. (2018). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el hospital de la Policía Nacional N° 2 - Guayaquil, 2017. In *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil* (Vol. 1).

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9975/1/T-UCSG-POS-MGSS-114.pdf>

Lizana, D., Valdivieso, F., y Quichiz, S. (2018). *Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018*. [Universidad Peruana Cayetano Heredia].

https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MAIS. (2018). Lineamientos Operativos para la Implementación del MAIS y RPIS. *Ministerio De Salud Publica*, 245.

<https://www.iess.gob.ec/documents/10162/13858824/Modelo+de+Atencion+Integral+de+Salud+MAIS?version=1.0>

MAIS. (2018). Manual del Modelo de Atención Integral de Salud. In *Manual del modelo de Atención Integral de Salud*.

Mercado, L., y Soriano, S. (2018). Calidad en la consulta domiciliaria basado en el instrumento care-

q - caring assessment instrument que mide la satisfacción del usuario en enfermería. *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://doi.org/10.15332/tg.esp.2019.00019>

Ministerio de salud. (2020). *Atributos de la Calidad en la Atención en Salud*. <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/Atributos-de-la-Calidad-en-la-atención-en-salud.aspx#:~:text=Accesibilidad%3A Posibilidad que tiene el,su vida o su salud.>

Ministeriodesalud.(2020).*Calidad*.<https://www.sispro.gov.co/observatorios/oncalidadsalud/Paginas/default.aspx#:~:text=La Organización Mundial de Salud,conocimientos del paciente y del>

Montúfar, M. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción de la Calidad de Atención en Servicios de Salud, en Usuarios que acuden al Área de Emergencia del Hospital Móvil No. 1 de la Ciudad de Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf>

MSP. (2018). *ACUERDO No. 00005212 (se expide la tipología sustitutiva para homologar los establecimientos de salud por niveles de atención y servicios de apoyo del sistema nacional de salud)*. <https://www.studocu.com/ec/document/universidad-laica-eloy-alfaro-de-manabi/enfermeria-basica-2/acuerdo-ministerial-5212-tipologia-establecimientos-de-salud-por-nivel-de-atencion/17259373>

MSP. (2018b). *Encuesta de Satisfacción*. <https://www.gub.uy/ministerio-salud-publica/datos-y-estadisticas/datos/encuesta-satisfaccion>

MSP. (2021). *Gestión de calidad de la atención en los establecimientos de salud. Ministerio de Salud Pública, 00*, 1–48.

[http://186.47.84.242:8000/cs-la_mana/guias_normas_protocolos/NORMATIVAS_2021/AC-00031-Gestion de calidad.pdf](http://186.47.84.242:8000/cs-la_mana/guias_normas_protocolos/NORMATIVAS_2021/AC-00031-Gestion_de_calidad.pdf)

Muñoz, W. (2021). *Calidad de Atención del personal de enfermería en tiempos de Covid, Centro de Salud Monteverde, Santa Elena* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6055/1/UPSE-TEN-2021-0086.pdf>

Nazario, H. (2021). Nivel de satisfacción de las madres sobre la atención brindada por el profesional de enfermería al recién nacido en el Centro de Salud, AMBO Huánuco. In *Universidad Alas Peruanas*.

https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/9910/Tesis_nivel_satisfacción_madres_atención_recién_nacidos_centro_de_salud_Ambo_Huánuco.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nina, L. (2018). *Calidad de atención del personal y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Samegua*.

http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/406/Leslie_Tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

OMS. (2020). Servicios sanitarios de calidad. *Organizacion Mundial de La Salud*.

<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

OPS. (2021). *Enfermería*. [https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La enfermería abarca el cuidado,atención centrada en la persona.](https://www.paho.org/es/temas/enfermeria#:~:text=La%20enfermer%C3%ADa%20abarca%20el%20cuidado,atenci%C3%B3n%20centrada%20en%20la%20persona.)

Parrado, M. (2020). *Satisfacción del cuidado de Enfermería en usuarios hospitalizados en instituciones de salud, Villavicencio, Colombia: Pilotaje*.

<https://revistas.unillanos.edu.co/index.php/bsif/article/download/552/490/2445>

Pinzón, A., Ordoñez, M., y Chamba, L. (2020). *Cuidado Humanizado de Enfermería en pacientes ingresados en el área de medicina interna del Hospital Isidro Ayora de la ciudad de Loja en el período diciembre 2019 a febrero 2020*. <https://revistamedica.com/cuidado-humanizado-enfermeria-medicina-interna/>

Pozo, C. (2021). *Satisfacción del cuidado de enfermería en pacientes que acuden al área de emergencia y demanda espontánea del Centro de Salud laS Piñas. Milagro*.

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6478/1/UPSE-TEN-2021-0137.pdf>

Rafael, N. (2022). *Nivel de satisfacción del paciente con respecto al cuidado de la enfermera en el Centro de Salud Concepción 2021*.

<https://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14127/311/TESIS - Rafael Rafael Noemi.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

- Reascos, H. (2022). *Universidad técnica del norte instituto de postgrado maestría en gerencia en servicios de salud*. http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/12259/2/PG_1097_Trabajo_grado.pdf
- Revilla, C., y Silvestre, M. (2018). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente postoperado mediato en el pabellón 6-i primera del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. In *Universidad Nacional del Callao*. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4467/REVILLA_SILVESTRE_FCS_TITULO_PROF_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Rosero, Y. (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
- Rueda, L., Gubert, I., Duro, E., & Cuedeiro, P. (2018). *Humanizar la medicina: un desafío conceptual y actitudinal*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6934261/#:~:text=La humanización en la atención,paciente y a evitar errores médicos.>
- Sánchez, M. (2019). Calidad De La Atención De Salud Y Satisfacción Del Usuario Externo Centro De Salud Pachacútec Cajamarca. 2017. In *Universidad de Cajamarca*. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2822/Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. Centro de Salud Pachacútec. C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Servicio de salud. (2020). *Atención Centrada en el Usuario*. <https://redsalud.ssmso.cl/atencion-centrada-en-el-usuario/#:~:text=El usuario es la persona,elige los servicios de salud.>
- Solís, A., & Arana, R. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida por el personal de enfermería, que labora en el centro de salud familiar y comunitario “Nuestra Señora de las Victorias”, Municipio del Crucero, Nicaragua*. <https://repositorio.unan.edu.ni/16992/1/ArtArtoCient1170.pdf>
- Valverde, D. (2022). *Nivel de Satisfacción de los usuarios en la atención de enfermería en un Centro de Salud mental comunitario durante la emergencia nacional por la covid-19, los olivos, 2020* [Universidad Norbert Wiener].

https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7116/T061_44686979_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Anexos

Anexos 1: Designación de director del Trabajo de Integración Curricular

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° 0600- 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 Anidado Vilcabamba del Cantón Loja” de autoría del Srta. Estefanía Alejandra Cabrera Reyes, 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

Anexos 2: Consentimiento informado



Universidad
Nacional
de Loja

UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

FACULTAD DE SALUD HUMANA

CARRERA DE ENFERMERÍA.

Consentimiento Informado

PARTE I INFORMACIÓN

Estimado participante

Yo Estefania Alejandra Cabrera Reyes, estudiante de la carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja, me encuentro realizando una investigación titulada “Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Anidado Vilcabamba del Cantón Loja”, como parte del proceso para obtener el título de Licenciada 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 la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Anidado Vilcabamba 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 Estefania Cabrera Reyes al 0991133552.

Anexos 3: 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 la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Anidado Vilcabamba 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

Edad:	10-19	()	Sexo:	Femenino	()
	20-64	()		Masculino	()
	64 y más	()			
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	()			

- | | | | | | |
|--------------------|-------------------------|-----|----------------------|-------------|-----|
| Afiliación: | Seguro General | () | Estado civil: | Soltero | () |
| | Seguro social campesino | () | | Casado | () |
| | ISSPOL/ISFA | () | | Unión libre | () |
| | Sin seguro | () | | Divorciado | () |
| | | | | Viudo | () |
| 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?

Prevención: Vacunación, control del niño sano, planificación familiar, atención de embarazo, control escolar ()

Morbilidad: Diagnóstico, tratamiento, seguimiento y recuperación ()

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:

Nunca: 1

A veces:2

Casi siempre: 3

Siempre: 4

<i>Dimensiones</i>	<i>Ítems</i>	<i>Nunca</i>	<i>A veces</i>	<i>Casi siempre</i>	<i>Siempre</i>
Accesibilidad	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	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 al médico cuando lo necesite				
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica				

<i>Confort</i>	La enfermera se esfuerza 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				
<i>Se anticipa</i>	La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud				
	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.				

	<p>Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.</p>				
	<p>La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p>				
	<p>La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.</p>				
	<p>La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud</p>				
	<p>La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p>				
Mantiene relación de confianza	<p>La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p>				
	<p>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.</p>				
	<p>La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.</p>				
	<p>La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.</p>				
	<p>La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.</p>				

	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	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				

Fuente: Instrumento de evaluación Care-Q

Anexos 4: Satisfacción de los usuarios del Centro de salud Vilcabamba por ítems

Nunca: 1

A veces:2

Casi siempre: 3

Siempre: 4

<i>Dimensiones</i>	<i>Ítems</i>	<i>Nunca</i>		<i>A veces</i>		<i>Casi siempre</i>		<i>Siempre</i>	
		<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
Accesibilidad	El personal de enfermería se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos	3	4.5	21	31.3	43	64.2	0	0
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	0	0	13	19.4	54	80.6	0	0
	La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud	3	4.5	17	25.4	47	70.1	0	0
	La enfermera responde rápidamente a su llamado	5	7.5	24	35.8	38	56.7	0	0
	La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.	6	9.0	12	17.9	49	73.1	0	0
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	3	4.5	10	14.9	54	80.6	0	0
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	2	3.0	9	13.4	56	83.6	0	0

<i>Confort</i>	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	4	6.0	8	11.9	55	82.1	0	0
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle al médico cuando lo necesite	7	10.4	8	11.9	52	77.6	0	0
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica	2	3.0	10	14.9	55	82.1	0	0
	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	0	0	16	23.9	51	76.1	0	0
	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	1	1.5	10	14.9	56	83.6	0	0
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	1	1.5	13	19.4	53	79.1	0	0
	La enfermera es cordial.	1	1.5	8	11.9	58	86.6	0	0
	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	4	6.0	15	22.4	48	71.6	0	0
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	1	1.5	29	43.3	37	55.2	0	0
	La enfermera lo escucha con atención	4	6.0	23	34.3	40	59.7	0	0
<i>3Se anticipa</i>	La enfermera habla con usted amablemente.	1	1.5	8	11.9	58	86.6	0	0
	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	4	6.0	19	28.4	44	65.7	0	0
	La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud	3	4.5	17	25.4	47	70.1	0	0

La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	4	6.0	12	17.9	51	76.1	0	0
Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	2	3.0	13	19.4	52	77.6	0	0
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	3	4.5	4	6.0	60	89.6	0	0
La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	4	6.0	8	11.9	55	82.1	0	0
Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	0	0	6	9.0	61	91.0	0	0
La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	5	7.5	22	32.8	40	59.7	0	0
La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	0	0	14	20.9	53	79.1	0	0
La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	2	3.0	17	25.4	48	71.6	0	0
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	3	4.5	6	9.0	58	86.6	0	0

Mantiene relación de confianza

La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.

1 1.5 13 19.4 53 79.1 0 0

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.

2 3.0 16 23.9 49 73.1 0 0

La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.

3 4.5 8 11.9 56 83.6 0 0

La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.

1 1.5 8 11.9 58 86.6 0 0

La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.

1 1.5 11 16.4 55 82.1 0 0

La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento

1 1.5 8 11.9 58 86.6 0 0

La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.

3 4.5 25 37.3 37 55.2 2 3.0

La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.

0 0 4 6.0 63 94.00 0 0

La enfermera se identifica y se presenta ante usted.

0 0 7 10.4 60 89.6 0 0

Monitorea y hace seguimiento

El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	4	6.0	23	34.3	40	59.7	0	0
La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.	7	10.4	13	19.4	47	70.1	0	0
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.	6	9.0	15	22.4	46	68.7	0	0
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.	5	7.5	25	37.3	37	55.2	0	0
La enfermera es calmada.	6	9.0	29	43.3	32	47.8	0	0
La enfermera le proporciona buen cuidado físico.	3	4.5	25	37.3	39	58.2	0	0
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.	6	9.0	17	25.4	44	65.7	0	0
La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	2	3.0	18	26.9	47	70.1	0	0

Anexos 5: Evidencia fotográfica



Anexo 6: Certificado del resumen

Loja, 11 de abril 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 Anidado Vilcabamba del Cantón Loja.”**, elaborado por la srta. Estefania Alejandra Cabrera Reyes con número de cédula de identidad 1150933115, 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