



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°1.**

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

AUTOR:

Emiliano Sebastián Merino Erréis

DIRECTORA:

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mgsc.

Loja – Ecuador

2023

Certificación

Loja, 23 de junio de 2023

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras. M. 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 N°1 de la ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de Licenciado de Enfermería de la autoría del estudiante **Emiliano Sebastián Merino Erréis**, con cédula de identidad Nro.**1900811579**, una vez que el trabajo está culminado, aprobado y cumple con todos los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Loja, para el efecto, autorizo la presentación del mismo para su respectiva sustentación y defensa.



.....
Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras. M. Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Yo, **Emiliano Sebastián Merino Erréis**, declaro ser autor/a 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 de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional – Biblioteca Virtual.

Firma:



Cedula de Identidad: 1900811579

Fecha: 29 de junio del 2023

Correo electrónico: emiliano.merino@unl.edu.ec

Teléfono: 0998346347

Carta de autorización

Yo, **Emiliano Sebastián Merino Erréis**, declaro ser autor del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del centro de salud N°1 de la ciudad de Loja**, como requisito para optar por el título de **Licenciado de 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 de Integración Curricular que realice un tercero. Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los veintinueve días del mes de junio de dos mil veintitrés.

Firma:



Autor: Emiliano Sebastián Merino Erréis

Cédula: 1900811579

Dirección: Calle Jorupes y Cascarillas, Barrio Yahuarcoma, Loja

Correo electrónico: emiliano.merino@unl.edu.ec

Teléfono: 0998346347

DATOS COMPLEMENTARIOS:

Directora del trabajo de Integración Curricular: Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras.

M. Sc.

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mi madre, Lady, quién ha sido mi mayor motivación para no rendirme nunca, gracias a ella, he podido alcanzar mi meta, a estado para mí en las buenas y en las malas, qué se esforzó para darme la educación, que me da esa confianza que necesitaba para seguir adelante, que me enseñó a aprender de los errores. Le agradezco por darme su amor y cuidado, que hizo de todo para que no nos faltara algo que comer, además me ha enseñado a tener determinación para hacer lo que yo quiera.

A mi padrastro, Geovanny, a pesar de no ser su hijo de sangre, me dio su mano y me demostró que haría lo que fuera para que alcance mis metas. Agradezco todo su amor, comprensión, confianza, apoyo moral y económico que me ha brindado en todo momento desde que lo conocí, le doy las gracias por haberme enseñado que hay que trabajar duro para poder cumplir las metas en la vida.

Emiliano Sebastián Merino Erréis

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Loja, a la Facultad de la Salud Humana, a la Carrera de Enfermería y a mis docentes, por enseñarme el conocimiento para culminar mi formación académica y ser un excelente profesional, a la Lic. Alexandra Riofrío, directora del trabajo de integración curricular, que gracias a su paciencia y dedicación aportó sus valiosos conocimientos para que sea posible la realización de esta investigación.

Los más sinceros agradecimientos a los usuarios del centro de salud N°1 de Loja por haber permitido la recolección de los datos que posibilitaron el cumplimiento de los objetivos planteados, siendo piezas claves para la ejecución del presente trabajo de integración curricular.

Emiliano Sebastián Merino Erréis

Índice de contenido

| | |
|-----------------------------|------|
| Portada | i |
| Certificación..... | ii |
| Autoría | iii |
| Carta de autorización | iv |
| Dedicatoria..... | v |
| Agradecimiento..... | vi |
| Índice de contenido..... | vii |
| Índice de tablas | viii |
| Índice de anexos..... | ix |
| 1 Titulo | 1 |
| 2 Resumen | 2 |
| 2.1 Abstract | 3 |
| 3 Introducción..... | 3 |
| 4 Marco Teórico | 7 |
| 5 Metodología..... | 13 |
| 6 Resultados..... | 15 |
| 7 Discusión | 17 |
| 8 Conclusiones..... | 19 |
| 9 Recomendaciones | 20 |
| 10 Bibliografía | 21 |
| 11 Anexos | 25 |

Índice de tablas

| | |
|---|-----------|
| Tabla 1. Valores de cada uno de los rangos del nivel de satisfacción..... | 14 |
| Tabla 2. Características sociodemográficas de los usuarios | 15 |
| Tabla 3. Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones..... | 16 |
| Tabla 4. Nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el centro de salud Nº1 | 16 |

Índice de anexos

| | |
|---|-----------|
| Anexo 1: Informe de pertinencia del trabajo de integración curricular..... | 25 |
| Anexo 2: Oficio de designación de tutor..... | 26 |
| Anexo 3: Oficio de modificación de cambio de objetivos y tema de investigación | 27 |
| Anexo 4: Consentimiento informado | 28 |
| Anexo 5: Instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q) | 30 |
| Anexo 6: Tabla de frecuencias y porcentajes de cada ítem..... | 33 |
| Anexo 7: Certificación de traducción del resumen | 36 |

1 Título

Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del centro de salud N°1

2 Resumen

La satisfacción del usuario es el grado de cumplimiento de las expectativas tras recibir un servicio, si la satisfacción del usuario es baja, significa que no se cumplió con las expectativas, si la satisfacción es media, solo se cumplió una parte de las expectativas y si la satisfacción es alta, se cumplió las expectativas en su totalidad. Esta investigación es de tipo descriptivo, cuantitativo de corte transversal, con una población de 100 usuarios que fueron atendidos en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja en el lapso de una semana con una muestra poblacional de 67 usuarios. Para la recolección de los datos se empleó la encuesta, utilizando el cuestionario Caring Assessment Instrument (CARE-Q), el mismo que tiene una validez interna del 0,88 a 0,97%. De acuerdo a las características sociodemográficas, la mayoría de usuarios atendidos fueron mujeres con un 68,7%, en la edad de 20 a 64 años, el 34,3% son casados y el 44,8% tiene instrucción académica superior. El 97% de los usuarios tiene una satisfacción media y la dimensión con mayor porcentaje es “conforta” con 86,6%, seguido de “se anticipa” con 80,6% y al último “explica y facilita” con 68,7%. Por ende, la satisfacción que refieren los usuarios frente a la atención de enfermería es de nivel medio, siendo la dimensión conforta la que destaca sobre las demás.

Palabras clave: cuidado, dimensiones, servicios de salud, calidad

2.1 Abstract

User satisfaction is the degree of fulfillment of expectations after receiving a service, if user satisfaction is low, it means that expectations were not met, and met, if satisfaction is high, expectation were fully met. The present investigation is of a descriptive, quantitative, cross sectional type, with a population of 100 users who were attended at the health center N°1 of the city of Loja in a period of one week with a population sample of 67 users. For data collection the survey was used using the caring. Assessment Instrument questionnaire (CARE-Q), which has an international validity of 0,88% to 0,97%. According to the sociodemographic characteristics, the majority of the users served were women with 68,7% between 20 and 64 years old, 34,3% are married and 44,8% have higher academic studies. 97% of users have an average satisfaction and the dimension with the highest percentage is “comforts” with 86,6% followed by “anticipates” with 80,6% and the last “explains and facilities” with 68,7%. Finally, the satisfaction that refers to the users with respect to nursing care is of a medium level, with the comforting dimension being the one that stands out above the others.

Keywords: attention, dimensions, health services, quality.

3 Introducción

La satisfacción es la capacidad de generar una experiencia positiva en los usuarios y la población en contacto con los servicios sanitarios y ha sido ampliamente estudiada desde los años 60. 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 (Pérez, 2019).

La persona que asiste a un establecimiento de salud busca en el personal de enfermería satisfacer sus necesidades de salud, por lo que el personal de enfermería debe tener conocimientos científicos y técnicos para brindar la atención, por tanto, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental de la calidad de atención brindada por el personal enfermero, por ello, es importante evaluar la satisfacción para detectar posibles problemas que pueden afectar la atención. Básicamente la satisfacción del usuario es la manifestación de las expectativas alcanzadas o superadas del usuario en cuanto a la atención de los servicios de salud y debido a que cada persona cuenta con expectativas diferentes la satisfacción debe ser subjetiva e individual (Organización Mundial de la Salud, 2020).

En Etiopía se realizó una investigación donde evaluaron en cómo era la atención que brindaban las enfermeras en un centro de atención especializado. Se evaluó 340 usuarios de los cuales solo el 36,8% experimentaron una satisfacción general alta, el otro 63,2% manifestaron una baja calidad de atención, también se resaltó una deficiente relación de los enfermeros tanto con los pacientes como con el equipo multidisciplinar de salud, sin embargo, la puntuación media de la calidad de la atención de enfermería fue de 3,39, que no es ni satisfactoria ni insatisfactoria (Gishu, 2019).

Estudios realizados en varios países como en la ciudad de Sincelejo, Colombia, según la perspectiva de los pacientes la calidad de atención brindada por el profesional es baja, el 22% y 39% de los pacientes encuestados percibe que hay poca o ninguna participación de la enfermera en el cumplimiento de las dimensiones del cuidado (Amed et al., 2019). Por otro lado, en la ciudad de México se identificó importantes deficiencias en la calidad de atención, el 35,4% de los encuestados percibió que la atención del primer nivel es buena, manifestaron que el sistema de salud de México requiere mejoras significativas, incluso se mencionó que el sistema requiere ser reconstruido (Guanais, 2018).

En nuestro país se realizó un estudio en el Centro de Salud Martínez en la ciudad de Ambato, donde se mostró que el 61% de los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brindada, el otro 39% tiene una satisfacción baja y esto se debe a varios indicadores, como por ejemplo, el 95% de los usuarios ha esperado mucho tiempo para ser atendido, el 60% durante su atención no le han respetado su privacidad, el 58% ha tardado mucho en ser atendido en admisión y el 52% ha tardado mucho en el área de farmacia (Nuñez, 2021).

En la ciudad de Loja se realizó una investigación donde se describe el nivel de satisfacción de usuarios que acuden al centro de salud N°3 y se encontró que el 53% considera el trato del profesional de enfermería muy bueno, el 22% lo considera bueno y el 17% regular. En términos generales de satisfacción, el 53% de los encuestados manifiesta que la atención que brinda el centro de salud es excelente, el 30% considera que es muy bueno, el 14% lo considera bueno y el 3% regular (Veintimilla, 2018).

El presente trabajo de integración curricular es muy importante porque nos permite conocer como es el trato del profesional de enfermería hacia los usuarios que se atienden en el centro de salud, ya que el primer nivel de atención se considera el punto de entrada al sistema de salud y es el que está más cerca a la población, por lo que la mayoría asiste al primer nivel para resolver sus problemas de salud, entonces la calidad de la atención de ser eficiente para cumplir con las expectativas de los usuarios, además de disminuir la sobre demanda en los otros niveles de atención (Ministerio de Salud Pública, 2020).

Los resultados de esta investigación serán de utilidad para el personal de enfermería de todos los centros de salud de primer nivel y en especial al personal de enfermería que labora en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja, para que reconozca las falencias presentes en la atención de enfermería y poder plantear mejoras con el objetivo de solucionar los problemas existentes y poder satisfacer las expectativas de los usuarios, brindando atención integral, oportuna y de calidad.

Frente a la problemática expuesta se desarrolla el siguiente trabajo de integración curricular con el objetivo general de determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del centro de salud N°1 de la ciudad de Loja y para alcanzar este propósito se estructuraron dos objetivos específicos enfocados a identificar las características sociodemográficas de la población en estudio y 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.

4 Marco Teórico

4.1 Atención de enfermería

Es el método que guía el trabajo profesional, científico, sistemático y humanista de la práctica de enfermería, centrado en evaluar en forma simultánea los avances y cambios en la mejora de un estado de bienestar de la persona, familia y/o grupo a partir de los cuidados otorgados por la enfermera. Es el camino que asegura la atención de alta calidad para la persona que necesita los cuidados de salud que le permitan alcanzar la recuperación, mantenimiento y progreso de salud (Ramírez et al., 2023).

La atención de enfermería se caracteriza por tener una base teórica, debido a que es un proceso concebido a partir de conocimientos sólidos que les permitan al profesional plantear y organizar sus acciones de enfermería, con la finalidad de dirigir y alcanzar un objetivo, la interacción entre enfermera-paciente, familia y comunidad, estableciendo relaciones recíprocas e interdisciplinarias; siendo dinámico y flexible; adaptándolo a los ámbitos clínico y comunitario o áreas especializadas, y respondiendo a las necesidades actuales en políticas de salud de la población (Conterón et al., 2021).

El profesional de enfermería enfoca su trabajo en el cuidado humano basado en la atención, también considera la integralidad, totalidad, seguridad, así como la continuidad requeridas en diferentes momentos y escenarios. En la atención se da un proceso interactivo entre el cuidador y usuario; el primero tiene un papel activo, realiza acciones y comportamientos para cuidar. El segundo, “el usuario”, tiene un rol más pasivo y en función de su situación, puede contribuir y ser responsable del propio cuidado en situaciones de educación para la salud (Miranda et al., 2019).

Según Llanes et al. (2018), dadas las características del ser humano como un ser único y trascendente, existe la necesidad de una atención y una práctica humanizada en todas sus interacciones, especialmente con los profesionales de enfermería. Debido a que la enfermería implica un proceso comprometido de humano a humano y la esencia de la atención humanizada está centrada en la sensibilidad, se puede decir que la humanización de la atención, o la atención humanizada se podría 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.

De acuerdo al autor Pérez Viltres, no es posible lograr una atención completa sólo con el cumplimiento de los tratamientos, se necesita de un pensamiento científico donde se aplique la

base teórica de la profesión. El proceso atención de enfermería sirve de guía para el trabajo práctico: permite organizar pensamientos, observaciones e interpretaciones, proporciona las bases para las investigaciones, contribuye a la promoción, prevención, curación, rehabilitación de la salud del individuo, la familia y la comunidad, exige del profesional capacidades profesionales y culturales, para cubrir las necesidades afectadas y permite sintetizar conocimientos teóricos y prácticos (Naranjo, 2018).

4.2 Calidad de la atención en enfermería

Debido a que la calidad de atención es algo subjetivo que depende de las perspectivas de las personas, podemos encontrar varios conceptos de diferentes autores.

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios. Esta definición de calidad de la atención 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 basada en datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios de los servicios: los pacientes, las familias y las comunidades.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad requerida en los centros de servicios a la salud humana, 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”. La calidad recae en las percepciones de las personas que son atendidas, es decir, en todas las acciones que se realizan, orientadas a mejorar la calidad, a organizar personas y recursos para obtener los mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social (Fariño et al., 2018).

La Comisión Interinstitucional de Enfermería define la calidad de los servicios de enfermería 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” (Delgado et al., 2019) .

Por otro lado, Peplau, hace mención que la calidad de atención, este ligado con la satisfacción frente al servicio prestado del profesional de enfermería, ya que, como un proceso interpersonal, el usuario tiene la necesidad de recibir ayuda y para ello debe haber un profesional capaz de responder a sus necesidades (Rodríguez, 2023).

4.3 Evaluación de la Calidad de Atención

El médico Avedis Donabedian desarrollo un modelo para poder evaluar la calidad en los servicios de salud, este modelo estaba compuesto por tres dimensiones: la estructura, el proceso y el resultado, en donde cada uno de estos elementos cuenta con sus respectivos indicadores.

4.3.1 Dimensión Estructura

Comprende todos aquellos insumos concretos y cuantificables de edificaciones, equipamiento, medicamentos, insumos médicos, vehículos, personal, dinero y sistemas organizacionales, todos los insumos mencionados son fundamentales, sin embargo, no son suficientes para ofrecer una apropiada calidad de atención (Gutiérrez et al., 2019).

4.3.2 Dimensión 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 describe que en esta dimensión está compuesta por indicadores como las acciones del personal, las acciones de los pacientes, la precisión, la oportunidad, el proceso de la comunicación y la aplicación de conocimientos (Gutiérrez et al., 2019).

4.3.3 Dimensión Resultado

Es la adecuada culminación del proceso de atención al paciente, con el tiempo e insumos requeridos, el cual, se obtienen muchas ventajas al utilizar los resultados como criterio de calidad debido a que suelen ser bastantes concretos, por ende, aptos para una medición más precisa. Es medido normalmente por indicadores como el cumplimiento de indicadores, gastos efectuados, acreditación institucional, mejoramiento de la salud del paciente, el conocimiento que tiene el

paciente sobre el servicio y la satisfacción de los usuarios con la atención recibida (Gutiérrez et al., 2019).

Debido a que existen varios indicadores para evaluar la calidad de la atención, en este trabajo nos enfocaremos en el indicador de satisfacción del usuario y para eso debemos conocer algunos conceptos importantes.

4.4 Satisfacción del Usuario

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), refiere que “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 (Vergel et al., 2022).

Castillo Soto en su estudio menciona que la satisfacción del usuario “es la sensación personal de placer o decepción como resultado de comparar la percepción del desempeño de un servicio en relación con sus expectativas del mismo”. De la misma forma, Ducuara Mora expresa que: “Si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho. Si el desempeño iguala las expectativas, el cliente estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho” (Fariño et al., 2018).

La satisfacción del usuario puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, también se lo puede definir el cómo representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. Si se quiere ofrecer servicios de mayor calidad y crear instituciones de excelencia, entonces, la evaluación de la satisfacción en los usuarios, familiares y proveedores se convierte en una tarea permanente y dinámica que aporta datos de cómo estamos y que falta para llegar a cumplimentar las expectativas de unos y de otros (Paillacho, 2021).

El tema de la satisfacción del usuario es todo un desafío a la salud pública y los gestores y planificadores en salud, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica de los servicios de salud (De León, 2022).

Las organizaciones de salud buscan en todo momento conseguir una satisfacción integral de los pacientes y para ellos se han contemplado tres requerimientos que se basan en: (Pazmiño et al., 2019)

- **El rendimiento percibido:** se refiere al desempeño que el paciente considera haber obtenido luego de recibir la atención y esta se determina desde el punto de vista del paciente, además, los criterios externos de otras personas, el estado de ánimo, sus experiencias previas y su razonamiento influyen en su percepción, es decir, el rendimiento percibido, inicia y finaliza en el paciente.
- **Las expectativas:** denominadas como esperanzas que los pacientes tienen por conseguir algo. Se producen por varias situaciones: experiencias anteriores y opiniones de personas cercanas.
- **Los niveles de satisfacción:** Luego de recibir una atención, los clientes experimentan tres niveles de satisfacción:
 - **Insatisfacción:** cuando el rendimiento no supera la expectativa del cliente
 - **Satisfacción:** cuando el rendimiento coincide con la expectativa del cliente
 - **Complacencia:** cuando el rendimiento excede la expectativa del cliente.

4.4.1 Dimensiones de la satisfacción del usuario

De acuerdo al instrumento creado y validado por la enfermera Patricia Larson, para medir la satisfacción del usuario, tenemos 6 dimensiones las cuales detallaremos a continuación: (Anahua & Mamani, 2019).

- **Accesibilidad:** hace alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo, ya sea para el paciente o la familia que lo acompaña.
- **Explica y Facilita:** se refiere a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole

la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

- **Conforta:** se refiere a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.
- **Se Anticipa:** se evalúa los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.
- **Mantiene Relación de Confianza:** son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario tenga empatía con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su 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.
- **Monitorea y Hace Seguimiento:** se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.

5 Metodología

Esta investigación se llevó a cabo en el periodo de octubre a noviembre del 2021 en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja, institución de salud del primer nivel con tipología B, perteneciente al Ministerio de Salud Pública y está ubicado en la Avenida Universitaria y Pasaje Rodríguez, en el barrio Juan de Salinas de la parroquia El Sagrario en la ciudad de Loja

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo de corte transversal, la población de estudio estuvo conformada por 100 usuarios que fueron atendidos en el lapso de una semana, se realizó el cálculo de la muestra mediante la fórmula Pita Fernández (Fernández, 2018), el cual se obtuvo como resultado 67 usuarios que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: usuarios atendidos en la unidad de enfermería del centro de salud N°1, mayores de 18 años en ambos sexos y que firmen el consentimiento informado (Anexo 4).

Para la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Caring Assessment Instrument (CARE-Q) (Anexo 5), creado por Patricia Larson, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos. Tiene una validez interna de 0.88 a 0.97%, integrado por 50 preguntas divididas en las siguientes subescalas del comportamiento enfermero: accesible; explica y facilita; conforta; se anticipa; mantiene relación de confianza; monitorea y hace seguimiento (Mercado, 2018). Posteriormente, este instrumento fue traducido, adaptado y validado al español por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo en el “Estudio piloto de la validación del cuestionario “Care-Q” en versión al español en población colombiana”, se obtuvo una validez interna de 0.87%, con una varianza explicada del 52%. En este estudio se analizó y se excluyeron 4 ítems de la versión original, quedó conformado por 46 ítems divididas en 6 dimensiones del comportamiento enfermero con una escala análoga de 4 puntos: Nunca (1 punto), A veces (2 puntos), Casi siempre (3 puntos), Siempre (4 puntos), (Rosero, 2019). Adicionalmente, se agregó un apartado para recolectar las características sociodemográficas de cada usuario encuestado.

Para el análisis de datos se utilizó el Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales (SPSS) versión 25, se analizó cada pregunta de acuerdo a sus respectiva dimensión (Anexo5), mediante una tabla de frecuencias y porcentajes, se obtuvo los percentiles y se clasificó en tres indicadores de satisfacción (satisfacción alta, satisfacción media, satisfacción baja) (tabla 1), finalmente se

analizó todas las dimensiones para obtener el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención que brindó el personal de enfermería en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja.

Tabla 1: *Valores de cada uno de los rangos del nivel de satisfacción*

| Dimensión | Satisfacción baja | Satisfacción media | Satisfacción alta |
|--------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------|
| Accesibilidad | 05-10 puntos | 11-15 puntos | 16-20 puntos |
| Explica y facilita | 05-10 puntos | 11-15 puntos | 16-20 puntos |
| Conforta | 09-18 puntos | 19-27 puntos | 28-36 puntos |
| Se anticipa | 10-20 puntos | 21-30 puntos | 31-40 puntos |
| Mantiene relación de confianza | 08-16 puntos | 17-24 puntos | 25-32 puntos |
| Monitorea y hace seguimiento | 08-16 puntos | 17-24 puntos | 25-32 puntos |
| Nivel de satisfacción | 46-92 puntos | 93-138 puntos | 139-184 puntos |

6 Resultados

En la tabla 2 se representa los resultados sobre las características sociodemográficas de los usuarios que fueron atendidos en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja.

Tabla 2. Características sociodemográficas de los usuarios

| Características | Ítems | f | % |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| Edad | Adolescentes (10-19 años) | 3 | 4,5 |
| | Adultos (20-64 años) | 63 | 94 |
| | Adulto mayor (64 y mas) | 1 | 1,5 |
| | Total | 67 | 100 |
| Sexo | Femenino | 46 | 68,7 |
| | Masculino | 21 | 31,3 |
| | Total | 67 | 100 |
| Nivel de instrucción | Básica preparatoria (1° grado) | 0 | 0 |
| | Básica elemental (2°,3°,4° grado) | 2 | 3 |
| | Básica media (5°,6°,7° grado) | 3 | 4,5 |
| | Básica superior (8°,9°,10° grado) | 7 | 10,4 |
| | Bachillerato | 25 | 37,3 |
| | Educación superior | 30 | 44,8 |
| | Total | 67 | 100 |
| Afiliación | Sin seguro | 55 | 82 |
| | Seguro social campesino | 5 | 7,5 |
| | Seguro general | 4 | 6 |
| | ISSPOL/ISFA | 3 | 4,5 |
| | Total | 67 | 100 |
| Estado civil | Casado | 23 | 34,3 |
| | Unión libre | 15 | 22,4 |
| | Soltero | 14 | 20,9 |
| | Divorciado | 8 | 11,9 |
| | Viudo | 7 | 10,4 |
| | Total | 67 | 100 |
| Ocupación | Profesional | 33 | 49,3 |
| | Estudiante | 14 | 20,9 |
| | Quehaceres domésticos | 8 | 11,9 |
| | Otros | 7 | 10,4 |
| | Comerciante | 5 | 7,5 |
| | Total | 67 | 100 |

En la tabla 3 se representa los resultados del nivel de satisfacción de los usuarios por cada dimensión que compone el instrumento Care-Q.

Tabla 3. *Nivel de satisfacción de los usuarios por dimensiones*

| Dimensiones | Satisfacción alta | | Satisfacción media | | Satisfacción baja | | Total | |
|--------------------------------|-------------------|------|--------------------|------|-------------------|------|-------|-----|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| Accesibilidad | 2 | 3 | 49 | 73,1 | 16 | 23,9 | 67 | 100 |
| Explica y facilita | 9 | 13,4 | 46 | 68,7 | 12 | 17,9 | 67 | 100 |
| Conforta | 4 | 6 | 58 | 86,6 | 5 | 7,5 | 67 | 100 |
| Se anticipa | 7 | 10,4 | 54 | 80,6 | 6 | 9 | 67 | 100 |
| Mantiene relación de confianza | 17 | 25,4 | 50 | 74,6 | 0 | 0 | 67 | 100 |
| Monitorea y hace seguimiento | 10 | 14,9 | 50 | 74,6 | 7 | 10,4 | 67 | 100 |

En la tabla 4 se representa el nivel de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la atención de enfermería en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja.

Tabla 4. *Nivel de satisfacción de los usuarios que fueron atendidos en el centro de salud N°1*

| Nivel de satisfacción | f | % |
|-----------------------|-----------|------------|
| Satisfacción alta | 1 | 1,5 |
| Satisfacción media | 65 | 97 |
| Satisfacción baja | 1 | 1,5 |
| Total | 67 | 100 |

7 Discusión

La satisfacción del usuario ha sido un tema de gran importancia y la nueva tendencia en la gestión sanitaria sitúa al usuario en el centro de la atención, y hoy en día el objetivo más importante de la gestión de la calidad sanitaria es satisfacer las necesidades del usuario. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, el resultado de sus expectativas y la forma en como el personal brinda la atención al usuario.

En relación con las características sociodemográficas de los usuarios se evidenció el predominio del sexo mujer con el 68,7%, el 94% son adultos de 20 a 64 años de edad, el 44,8% tiene estudios académicos de nivel superior, el 34,3% son casados seguido del 22,4% en unión libre y el 49,3% de los usuarios tiene una ocupación profesional.

En esta investigación se determinó la satisfacción del usuario con un nivel medio del 97%, y en cuanto a las dimensiones se clasifican en el siguiente orden: “conforta” con 86,6%, seguido por “se anticipa” con 80,6%, luego con un mismo porcentaje del 74,6% “mantiene relación de confianza” y “monitorea y hace seguimiento”, después tenemos la dimensión de “accesibilidad” con 73,1% y por último “explica y facilita” con 68,7%.

En la ciudad de Colombia, la satisfacción de los usuarios en la atención de enfermería está en un nivel medio con un 62% y la dimensión que destaca es “monitorea y hace seguimiento” con una satisfacción del 73,2%, en cambio, la dimensión que predomina en nuestra investigación es “conforta” con 86,6%, colocando a la dimensión “monitorea y hace seguimiento” en el tercer lugar, esto se debe a que sus resultados están distribuidos en su mayoría en la escala de casi siempre y siempre, por ejemplo, el 50,4% de los pacientes consideran que el uniforme y carnet que porta el Enfermero (a) siempre lo caracteriza, también el 3,3% manifiesta que la enfermera nunca se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales, por otro lado, si analizamos nuestros resultados (Anexo 6) podemos encontrar que en esos mismos ítems, un gran porcentaje con el 26,9% manifiesta que el enfermero nunca porta el carnet o el uniforme que lo caracteriza, de igual manera, el 29,9% manifiesta que a veces la enfermera se asegura de la hora para los procedimientos especiales (Amed et al., 2019).

Otro estudio realizado en la ciudad de Bogotá, Colombia, la dimensión con el mayor porcentaje de satisfacción fue “monitorea y hace seguimiento” con un 84%, estando un 9,4% por encima de nuestra dimensión con 74,6%, debido a mayor satisfacción en factores como los

cuidados físicos y la educación a la familia, además, la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción baja es “se anticipa” con el 30%, por el contrario, nuestros resultados muestran que “se anticipa”, tiene un 9% de satisfacción baja, lo que es significativamente menor en comparación al otro estudio. Cabe señalar que la dimensión conforta con el 86,6% es la que predomina en nuestra investigación, en cambio, en el estudio realizado en Bogotá, ocupa el penúltimo lugar con un nivel de satisfacción medio del 56% (Soracipa et al., 2018).

En un estudio realizado en el Centro de Salud Las Piñas, Milagro, se determinó que el nivel de satisfacción de los usuarios es alto con el 56%, seguido del nivel medio con un 31% y por último el nivel bajo con 13%, estos datos difieren de los resultados obtenidos en el centro de salud N°1 de la ciudad de Loja, donde los usuarios tienen una satisfacción media del 97% y el 3% restante corresponde a una satisfacción alta y baja. En las dimensiones las que predominan por tener satisfacción alta son las siguientes: “mantiene relación de confianza” con 65%, seguido de “accesibilidad” con 63%, “monitorea y hace seguimiento” con 58%, “conforta” con 54%, las dimensiones restantes tienen su mayor porcentaje en una satisfacción media: primero “se anticipa” con el 50% y por ultimo “explica y facilita” con 40%, además hay que recalcar que la dimensión “explica y facilita” es la que posee mayor nivel de satisfacción baja con un 21% (Pozo, 2021). Si los comparamos con nuestros resultados, podemos observar que la dimensión “explica y facilita” está en último lugar en ambos estudios.

8 Conclusiones

- De los usuarios del centro de salud N°1 de la ciudad de Loja, la mayoría son mujeres casadas o en unión libre, entre 20 a 64 años de edad, con instrucción académica superior y una ocupación profesional.
- La dimensión mejor valorada es confort, ya que los usuarios manifiestan que el personal de enfermería es cordial y empático, porque escucha y habla con el usuario y le ofrece motivación en cuanto a su problema de salud, mientras que, explica y facilita es una de las dimensiones que los usuarios valoran con baja satisfacción, porque el personal de enfermería retiene información sobre la condición del paciente o no es honesto al respecto.
- Los usuarios que acuden al centro de salud N°1 de la ciudad de Loja tienen un nivel de satisfacción medio frente a la atención de enfermería, pero un pequeño porcentaje de la población califica la satisfacción como baja, debido a que existen falencias en algunas áreas que no permite brindar una atención integral y efectiva.

9 Recomendaciones

- A la carrera de enfermería de la Universidad Nacional de Loja, que continúe incentivando a sus estudiantes a llevar a cabo investigaciones encaminadas a evaluar la satisfacción del usuario para detectar problemas en la atención que brinda el personal de enfermería y proporcionar soluciones oportunas con la finalidad de aportar a la atención integral de salud.
- A los directivos del centro de salud N°1 de la ciudad de Loja socializar los resultados con el personal de enfermería del centro de salud N°1 con el fin de reconocer las deficiencias en el proceso de atención de enfermería y crear soluciones a los problemas existentes.
- A los directivos del centro de salud N°1 de la ciudad de Loja capacitar al personal de enfermería del centro de salud N°1 sobre la satisfacción del usuario, su importancia y como mejorarla para brindar una atención de manera integral y eficiente que satisfaga las necesidades del usuario.

10 Bibliografía

- Amed-salazar, E. J., Villareal-amaris, G., & Alvis-tous, C. C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*, 16(2), 108-119.
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
- Anahua, P., & Mamani, W. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería en la persona hospitalizada. Hospital iii goyeneche, arequipa 2017*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8125>
- De León Núñez, M., & Batista, M. A. (2022). Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. *Saluta*, 2, 71-88.
<https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- Conterón, E. G. R., López, J. L. H., Nuñez, V. L. M., & Córdova, T. E. C. (2021). Proceso de atención de enfermería comunitaria en pacientes con covid-19. *Enfermería Investiga*, 6(1), 57–68. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v6i1.1028.2021>
- Delgado, J., Bueno, C., & Brito, H. (2019). Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 2.
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/928/988>
- Fariño-Cortez, J., Cercado-Mancero, A., Vera-Lorenti, E., Valle-Flores, J., & Andrea. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Espacios*, 39, 22.
<http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Fernández, P. (2018). *Cálculo del tamaño muestral en estudios de casos y controles*. Fistera.
https://www.fistera.com/mbe/investiga/muestra_casos/muestra_casos2.pdf
- Girbés Fontana, M., Jurado Balbuena, J. J., Rodríguez Escobar, J., Esteban Paredes, F., Aréjula Torres, J. L., Fontova Cemeli, T., García Real, J., Herrera García, M., & Ruiz Hontangas, A. (2018). Enfermería en Atención Primaria: nuestra responsabilidad con la población (experiencia del área 9). *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*, 3(1), 49-65.
<https://n9.cl/pi17e>

- Gishu, T., Weldetsadik, A. Y., & Tekleab, A. M. (2019). Patients' perception of quality of nursing care; A tertiary center experience from Ethiopia. *BMC Nursing*, 18(1), 1–6. <https://doi.org/10.1186/S12912-019-0361-Z/TABLES/2>
- Guanais, F., Regalia, F., & Anaya, M. (2018). Desde el paciente: Experiencias de la atención primaria de salud en América Latina y el Caribe. *En Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://doi.org/10.18235/0001255>
- Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Cuatrimestral "Conecta Libertad"*, 3, 1-11. <https://revistaitsl.itlibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/download/70/185/343>
- Llanes, C., Bejarano, D., & Marquez, L. (2018). La humanización de la atención de enfermería en salud laboral. *Revista Enfermería del Trabajo*, 8(1), 18-26. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6536488>
- Mercado, L., & 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*. [Tesis de maestría]. Universidad Santo Tomás, Bogotá. <http://dx.doi.org/10.15332/tg.esp.2019.00019>
- Milena, L. (2019). Función asistencial en atención primaria. *Revista NPunto*, 2(19). <https://www.npunto.es/revista/19/funcion-asistencial-en-atencion-primaria>
- Ministerio de Salud Pública. (2020). *Organización de los servicios de salud Dirección Nacional de Primer Nivel de Atención*. Ministerio de Salud Pública. <https://n9.cl/ic4hb>
- Miranda-Limachi, K., Rodríguez-Núñez, Y., & Cajachagua-Castro, M. (2019). Proceso de Atención de Enfermería como instrumento del cuidado, significado para estudiantes de último curso. *Enfermería Universitaria*, 16(4). <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2019.4.623>
- Naranjo-Hernández, Y., González-Hernández, L., & Sánchez-Carmenate, M. (2018). Proceso Atención de Enfermería desde la perspectiva docente. *Archivo Médico Camagüey*, 22(6), 831-842. <https://revistaamc.sld.cu/index.php/amc/article/view/5844/3260>
- Núñez, E. (2021). *Nivel de satisfacción de los usuarios en el proceso de atención ante el covid-19 en el centro de salud Martínez*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32585>

- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*.
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Paillacho, A. (2021). *Nivel de satisfacción sobre la atención de enfermería que reciben las pacientes en el servicio de ginecología del Hospital Delfina Torres de Concha* [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica del Norte.
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11788>
- Pazmiño Garzón, D. L., Rodríguez Cotilla, Z., Carrión Torres, M. V., & Moncayo Sánchez, Y. P. (2019). Análisis de la satisfacción en el servicio de salud desde la perspectiva de usuarios y personal de contacto. *Ciencia Digital*, 3(3.3), 134–143.
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.3.775>
- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Revista de Saude Publica*, 53, 87.
<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- 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 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena].
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6478>
- Ramírez, P., Gil, M., & Núñez, S. (2023). El Proceso de Atención de Enfermería como instrumento de investigación. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 2.
<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3555/3507>
- Rodriguez, R., & Arevalo, R. (2023). Vista de Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina*, 7. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4815/7289>
- Rosero, Yessica. (2019). *Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente hospitalizado, servicio de cirugía, hospital San Vicente de Paúl, Ibarra 2019*. [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica del Norte, Ibarra.
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/9531>

- Soracipa, V. A. L., Barrios, E. A. E., & Garces, 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>
- Veintimilla, B. (2018). *Nivel de satisfacción en las usuarias que se realizan el control prenatal en el centro de salud N°3 de la ciudad de Loja*. [Tesis de pregrado]. Universidad Nacional de Loja, Loja. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/17763/1/TESIS.pdf>
- Vergel, L. H., Vergel, L. L. H., Román, C. A. L., Guerra, A. de J. M., & Rodríguez, L. C. H. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>

11 ANEXOS

Anexo 1: Informe de pertinencia 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° 0597- 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 1 del Cantón Loja” de autoría del Sr. Emiliano Sebastián Merino Erréis, 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 2: Oficio de designación de tutor



**UNIVERSIDAD
NACIONAL DE LOJA**

**FACULTAD DE LA SALUD HUMANA
CARRERA DE ENFERMERÍA**

Of N° 0665- DCE -FSH -UNL
Loja, 09 de noviembre de 2021

Lic. Alexandra Riofrio Porras. Mg. Sc.
DOCENTE DE LA CARRERA DE ENFERMERÍA FSH-UNL
Ciudad.

De mi consideración:

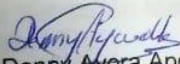
Con un cordial y atento saludo, y acogiendo lo establecido en el **Art. 228** del Reglamento de Régimen Académico 2021 de la Universidad Nacional de Loja, una vez emitido el informe favorable de pertinencia del Proyecto de Tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL CENTRO DE SALUD N° 1 DEL CANTÓN LOJA." de autoría del Sr. **EMILIANO SEBASTIÁN MERINO ERRÉIS**. Me permito designarle **DIRECTORA DE TESIS** y autorizo su ejecución.

Art. 228 en su parte pertinente dice: El director del trabajo de integración curricular o de titulación será responsable de asesorar y monitorear con pertinencia y rigurosidad científico-técnica la ejecución del proyecto y de revisar oportunamente los informes de avance, los cuales serán devueltos al aspirante con las observaciones, sugerencias y recomendaciones necesarias para asegurar la calidad de la investigación. Cuando sea necesario, visitará y monitoreará el escenario donde se desarrolle el trabajo de integración curricular o de titulación

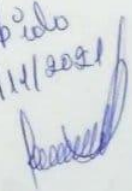
Particular que me permito informar, para los fines consiguientes. Con mis sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,




Lic. Denny Ayora Apolo. Mg. Sc.
DIRECTORA DE LA CARRERA DE ENFERMERIA.

C.c. Archivo
DAA/kiv

Recibido
09/11/2021


Anexo 3: Oficio de modificación de cambio de objetivos y tema de investigación



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

MEMORANDO Nro. UNL-FSH- DCE 2023-092

Loja, 22 de marzo de 2023

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

PARA: Lic. Mgtr Alexandra Riofrío 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 EL CENTRO DE SALUD N.º 1 DEL CANTÓN LOJA.”** de autoría del Sr. EMILIANO SEBASTIÁN MERINO ERRÈIS, quedando estructurado de la siguiente manera:

MODIFICACIÓN DEL TEMA

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD N° 1.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de la atención de Enfermería en usuarios del centro de salud N° 1 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,



Firmado electrónicamente por:
DIANA MARICELA VUELE DUMA

Lic. Mgtr. Diana Vuele Duma
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

Anexo 4: Consentimiento informado

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

Consentimiento Informado

PARTE I INFORMACIÓN

Estimado participante

Yo Emiliano Sebastián Merino Erréis, 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°1 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 integración curricular 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 “Calidad de atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud N°1 del Cantón Loja”, éste es un Trabajo de integración curricular 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 Emiliano Sebastián Merino Erréis al teléfono: 09983463

Anexo 5: Instrumento Caring Assessment Instrument (CARE-Q)

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

Parte 1: Datos Sociodemográficos

| | |
|----------------------|--|
| Edad | |
| Sexo | |
| Nivel de instrucción | |
| Afiliación | |
| Estado civil | |
| Ocupación | |

Parte 2: Información

Estimado Participante

A continuación, se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con una “X” frente a la fila según sea el caso: Nunca, A veces, Casi Siempre, Siempre.

¿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 usted considera adecuada según la calidad de atención recibida en el centro de salud por parte del personal de enfermería, de acuerdo a la siguiente valoración:

| DIMENSIONES CARE-Q | Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|--|--------------|----------------|---------------------|----------------|
| ACCESIBILIDAD | | | | |
| 1. La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor para realizarle procedimientos | | | | |
| 2. La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo. | | | | |
| 3. La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud. | | | | |
| 4. La enfermera responde rápidamente a su llamado | | | | |
| 5. La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal. | | | | |
| EXPLICA Y FACILITA | | | | |
| 6. La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| 7. La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual | | | | |
| 8. La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo | | | | |
| 9. La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite | | | | |
| 10. La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica | | | | |
| CONFORT | | | | |
| 11. La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente | | | | |
| 12. La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. | | | | |
| 13. La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles | | | | |
| 14. La enfermera es cordial | | | | |
| 15. La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación | | | | |
| 16. La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. | | | | |
| 17. La enfermera lo escucha con atención | | | | |
| 18. La enfermera habla con usted amablemente. | | | | |
| 19. La enfermera involucra a su familia en su cuidado | | | | |
| SE ANTICIPA | | | | |
| 20. La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche | | | | |
| 21. La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. | | | | |
| 22. Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención. | | | | |
| 23. La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. | | | | |
| 24. La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. | | | | |
| 25. Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted. | | | | |
| 26. La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica | | | | |
| 27. La enfermera le ayuda a establecer metas razonables. | | | | |
| 28. La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud | | | | |
| 29. La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención. | | | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
| MANTIENE RELACION DE CONFIANZA | | | | |
| 30. La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación. | | | | |
| 31. 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. | | | | |
| 32. La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud. | | | | |
| 33. La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor. | | | | |
| 34. La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados | | | | |
| 35. La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento | | | | |
| 36. La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. | | | | |
| 37. La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual. | | | | |
| 38. La enfermera se identifica y se presenta ante usted. | | | | |
| MONITOREO Y SEGUIMIENTO | | | | |
| 39. El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal. | | | | |
| 40. La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. | | | | |
| 41. La enfermera es organizada en la realización de su trabajo. | | | | |
| 42. La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. | | | | |
| 43. La enfermera es calmada. | | | | |
| 44. La enfermera le proporciona buen cuidado físico. | | | | |
| 45. La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | | | | |
| 46. La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico. | | | | |

Anexo 6: Tabla de frecuencias y porcentajes de cada ítem

| <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 | 7 | 10,4 | 26 | 38,8 | 24 | 35,8 | 10 | 14,9 |
| | La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo | 0 | 0 | 28 | 41,8 | 27 | 40,3 | 12 | 17,9 |
| | La enfermera lo visita en su domicilio con frecuencia para verificar su estado de salud | 22 | 32,8 | 27 | 40,3 | 8 | 11,9 | 10 | 14,9 |
| | La enfermera responde rápidamente a su llamado | 9 | 13,4 | 29 | 43,3 | 23 | 34,3 | 6 | 9 |
| | La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal. | 24 | 35,8 | 25 | 37,3 | 6 | 9 | 12 | 17,9 |
| Explica y facilita | La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad | 0 | 0 | 29 | 43,3 | 27 | 40,3 | 11 | 16,4 |
| | La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual | 9 | 13,4 | 29 | 43,3 | 19 | 28,4 | 10 | 14,9 |
| | La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo | 6 | 9 | 28 | 41,8 | 26 | 38,8 | 7 | 10,4 |
| | La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite | 18 | 26,9 | 22 | 32,8 | 18 | 26,9 | 9 | 13,4 |
| | La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica | 3 | 4,5 | 30 | 44,8 | 23 | 34,3 | 11 | 16,4 |
| Confort | La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente. | 19 | 28,4 | 16 | 23,9 | 13 | 19,4 | 19 | 28,4 |
| | La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento. | 14 | 20,9 | 18 | 26,9 | 19 | 28,4 | 16 | 23,9 |
| | La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles | 12 | 17,9 | 16 | 23,9 | 17 | 25,4 | 22 | 32,8 |
| | La enfermera es cordial. | 5 | 7,5 | 22 | 32,8 | 29 | 43,3 | 11 | 16,4 |
| | La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación | 15 | 22,4 | 17 | 25,4 | 23 | 34,3 | 12 | 17,9 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------|--|----|------|----|------|----|------|----|------|
| | La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. | 18 | 26,9 | 12 | 17,9 | 19 | 28,4 | 18 | 26,9 |
| | La enfermera lo escucha con atención | 15 | 22,4 | 13 | 19,4 | 23 | 34,3 | 16 | 23,9 |
| | La enfermera habla con usted amablemente. | 7 | 10,4 | 20 | 29,4 | 30 | 44,8 | 10 | 14,9 |
| | La enfermera involucra a su familia en su cuidado | 20 | 29,9 | 13 | 19,4 | 20 | 29,9 | 14 | 20,9 |
| | La enfermera le presta mayor atención durante la consulta. | 10 | 14,9 | 15 | 22,4 | 32 | 47,8 | 10 | 14,9 |
| | La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. | 17 | 25,4 | 14 | 20,9 | 17 | 25,4 | 19 | 28,4 |
| | Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención. | 13 | 19,4 | 11 | 16,4 | 24 | 35,8 | 19 | 28,4 |
| | La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud. | 16 | 23,9 | 11 | 16,4 | 19 | 28,4 | 21 | 31,3 |
| Se anticipa | La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo. | 22 | 32,8 | 20 | 29,9 | 12 | 17,9 | 13 | 19,4 |
| | Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted. | 20 | 29,9 | 15 | 22,4 | 16 | 23,9 | 16 | 23,9 |
| | La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica. | 13 | 19,4 | 13 | 19,4 | 19 | 28,4 | 22 | 32,8 |
| | La enfermera le ayuda a establecer metas razonables. | 18 | 26,9 | 10 | 14,9 | 22 | 32,8 | 17 | 25,4 |
| | La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud | 4 | 6 | 26 | 38,8 | 26 | 38,8 | 11 | 16,4 |
| | La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención. | 13 | 19,4 | 20 | 29,9 | 23 | 34,3 | 11 | 16,4 |
| | La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación. | 15 | 22,4 | 21 | 31,3 | 17 | 25,4 | 14 | 20,9 |
| Mantiene relación de | 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. | 15 | 22,4 | 17 | 25,4 | 14 | 20,9 | 21 | 31,3 |

| | | | | | | | | | |
|-------------------------------------|---|----|------|----|------|----|------|----|------|
| | La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud. | 17 | 25,4 | 14 | 20,9 | 17 | 25,4 | 19 | 28,4 |
| | La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor. | 16 | 23,9 | 15 | 22,4 | 17 | 25,4 | 19 | 28,4 |
| | La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados. | 13 | 19,4 | 15 | 22,4 | 24 | 35,8 | 15 | 22,4 |
| | La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento | 20 | 29,9 | 11 | 16,4 | 22 | 32,8 | 14 | 20,9 |
| | La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted. | 0 | 0 | 19 | 28,4 | 35 | 52,2 | 13 | 19,4 |
| | La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual. | 12 | 17,9 | 20 | 29,9 | 18 | 26,9 | 17 | 25,4 |
| | La enfermera se identifica y se presenta ante usted. | 15 | 22,4 | 21 | 31,3 | 15 | 22,4 | 16 | 23,9 |
| Monitorea y hace seguimiento | El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal. | 18 | 26,9 | 16 | 23,9 | 20 | 29,9 | 13 | 19,4 |
| | La enfermera se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento. | 15 | 22,4 | 20 | 29,9 | 15 | 22,4 | 17 | 25,4 |
| | La enfermera es organizada en la realización de su trabajo. | 12 | 17,9 | 11 | 16,4 | 18 | 26,9 | 26 | 38,8 |
| | La enfermera realiza los procedimientos con seguridad. | 18 | 26,9 | 17 | 25,4 | 10 | 14,9 | 22 | 32,8 |
| | La enfermera es calmada. | 20 | 29,9 | 16 | 23,9 | 17 | 25,4 | 14 | 20,9 |
| | La enfermera le proporciona buen cuidado físico. | 15 | 22,4 | 14 | 20,9 | 18 | 26,9 | 20 | 29,9 |
| | La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. | 17 | 25,4 | 14 | 20,9 | 20 | 29,9 | 16 | 23,9 |
| | La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico | 15 | 22,4 | 17 | 25,4 | 17 | 25,4 | 18 | 26,9 |

Anexo 7: Certificación de traducción del resumen

Loja, 26 de junio de 2023

Patricio Ivan Tenezaca Quinde

Licenciado en Ciencias de la Educación en la Especialidad del Idioma Inglés

Reg. SENESCYT: 1008-2016-1656763

CERTIFICO:

Que he realizado la traducción de español a inglés del resumen de “**Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del centro de salud N°1**”, de autoría de la Sr. **Emiliano Sebastián Merino Erréis** con número de cédula 1900811579, estudiante de la Carrera de Enfermería de la Universidad Nacional de Loja.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, facultando el interesado hacer uso del presente en lo que considere conveniente.



Lcdo. Patricio Ivan Tenezaca Quinde

1102714530