



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 Motupe de la Ciudad de Loja

Trabajo de Integración Curricular
previo a la obtención del título de
Licenciada en Enfermería

AUTORA:

María Isabel Gordillo Ramón

DIRECTORA:

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg.Sc

Loja – Ecuador

2023

Certificación del Trabajo de Integración Curricular

Certificación del Trabajo de Integración Curricular

Loja, 16 de Junio de 2023

Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg.Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICO:

Que he revisado y orientado todo proceso de elaboración del Trabajo de Integración Curricular denominado: **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja**, previo a la obtención del título de **Licenciada en Enfermería**, de la autoría de la estudiante **María Isabel Gordillo Ramón**, con cedula de identidad Nro. **1106248436**, 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 para la respectiva sustentación y defensa.



Lic. Alexandra del Carmen Riofrío Porras Mg.Sc.

DIRECTORA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Autoría

Autoría

Yo, **María Isabel Gordillo Ramón**, 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 de Integración Curricular, en el Repositorio Digital Institucional - Biblioteca Virtual.

Firma: 

Cedula de identidad: 1106248436

Fecha: 04 de julio del 2023

Correo electrónico: maria.i.gordillo@unl.edu.ec

Celular: 0979724880

Carta de Autorización

Carta de autorización

Yo, **María Isabel Gordillo Ramón**, declaro ser la autora del Trabajo de Integración Curricular denominado **Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de 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 la 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 cuatro días del mes de julio del 2023

Firma: 

Autora: María Isabel Gordillo Ramón

Cedula de identidad: 1106248436

Dirección: San Cayetano Alto, calle Paris y José Coronel

Correo electrónico: maria.i.gordillo@unl.edu.ec

Celular: 0979724880

DATOS COMPLEMENTARIOS:

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

Miembro de tribunal: Lic. Sonia Mercedes Caraguay Gonzaga, Mg.Sc.

Miembro de tribunal: Dra. Mariela Alexandra Idrovo Vallejo, Mg.Sc.

Miembro de tribunal: Lic. Betty María Luna Torres, Mg.Sc.

Dedicatoria

El siguiente Trabajo de Integración Curricular va dedicada con cariño a mis padres quienes han sido mi motivación y guía para seguir adelante y superarme día a día en mi vida personal y profesional, agradecerles por el inmenso esfuerzo y apoyo que me han proporcionado, sobre todo los consejos que me han brindado para poder llegar al lugar a donde me encuentro.

Se lo dedico a mis familiares, compañeros/as y entre otras personas que estuvieron apoyándome en este trayecto de mi carrera para que de alguna forma cumpla mis metas.

María Isabel Gordillo Ramón

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Nacional de Loja, por impartirme sus enseñanzas necesarias para convertirme en una profesional en lo que tanto me apasiona.

A los docentes que con sus enseñanzas y acompañamientos nos han permitido adquirir los conocimientos y aprendizajes necesarios para desenvolverme en mi carrera profesional.

A los usuarios del Centro de Salud Motupe, quienes participaron en este Trabajo de Integración Curricular, dar las gracias por el tiempo brindado y la honestidad de sus respuestas, lo cual me permitió realizar mi trabajo de investigación de una manera más factible.

María Isabel Gordillo Ramón

Índice de contenidos

Portada.....	i
Certificación del Trabajo de Integración Curricular.....	ii
Autoría.....	ii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de contenidos.....	vii
Índice de tablas	ix
Índice de anexos	x
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
2.1 Abstract.....	3
3. Introducción.....	4
4. Marco Teórico.....	6
4.1 Enfermería.....	6
4.2 Calidad de enfermería.....	6
4.3 Calidad de atención de enfermería.....	6
4.4 Satisfacción del paciente frente a la atención de enfermería	6
4.5 Calidad.....	6
4.6 Indicadores de calidad en salud.....	7
4.6.1 Indicadores de estructura	7
4.6.2 Indicadores de proceso	7
4.6.3 Indicadores de resultado	7
4.7 Atributos de la calidad	7
4.7.1 Accesibilidad	7
4.7.2 Oportunidad	7
4.7.3 Pertinencia	7
4.7.4 Continuidad.....	7
4.7.5 Satisfacción del usuario	7

4.8 Principios de la calidad de atención de enfermería	7
4.8.1 Principio de autonomía	8
4.8.2 Principio de beneficencia.....	8
4.8.3 Principio de no maleficencia	8
4.8.4 Principio de justicia	8
4.9 Satisfacción.....	8
4.10 Satisfacción del usuario	8
4.11 Elementos de la satisfacción.....	8
4.11.1 Disponibilidad	8
4.11.2 Accesibilidad	9
4.11.3 Agilidad.....	9
4.11.4 Cortesía.....	9
4.11.5 Confianza.....	9
4.12 Factores que influyen en la satisfacción del usuario	9
4.13 Niveles de satisfacción	9
4.13.1 Categoría de Accesibilidad.....	9
4.13.2 Categoría de Explica y facilita.....	10
4.13.3 Categoría de Confort.....	10
4.13.4 Categoría de Anticipa	10
4.13.5 Categoría de Mantiene relación de confianza.....	10
4.13.6 Categoría de Monitorea y hace seguimiento	10
4.14 Métodos para medir la satisfacción del usuario.....	10
4.15 Usuario.....	10
4.16 Expectativas del usuario	10
4.17 Buen trato.....	11
4.18 Trato humanizado	11
4.19 Primer nivel de atención	11
4.20 Tipología de los centros de salud	11
4.21 Centro de Salud tipo A	12
4.22 Cuestionario CARE Q	12
4.23 Rangos de dimensión para valorar la satisfacción.....	13
5. Metodología.....	14

6. Resultados.....	16
7. Discusión.....	19
8. Conclusiones.....	19
9. Recomendaciones.....	22
10. Bibliografía.....	23
11. Anexos	27

Índice de tablas

Tabla 1: Características sociodemográficas de los usuarios del Centro de Salud.....16

Tabla 2: Satisfacción en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja por dimensiones..... 17

Tabla 3: Nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja de manera general 18

Índice de anexos

Anexo 1: Designación de director de tesis del trabajo de Integración Curricular	27
Anexo 2: Cambio de tema.....	28
Anexo 3: Consentimiento Informado	29
Anexo 4: Encuesta.....	31
Anexo 5: Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Motupe por ítems.	36
Anexo 6. Certificado del Abstract.....	40

1. Título

Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la
Ciudad de Loja

2. Resumen

La satisfacción de la atención de enfermería es un aspecto importante en la atención de salud; para lograrlo se debe ofrecer de forma oportuna, óptima y con calidad servicios de acuerdo a las necesidades requeridas del usuario. Por tal motivo es importante realizar evaluaciones constantes sobre la atención que se brinda, para identificar los aspectos en los que hay un déficit en el actuar de Enfermería para poder corregir y mejorar. El objetivo de este estudio fue analizar la satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja. Es un estudio con enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo y de corte transversal, cuya muestra estuvo conformada por 67 usuarios/as. Para la recolección de datos se aplicó el instrumento CARE-Q, creado por su autora Patricia Larsson, consta de 46 ítems en donde se evalúa la atención de enfermería, asociadas a las dimensiones de accesibilidad, explica y facilita, confort, se anticipa, mantiene relación de confianza, monitorea y hace seguimiento. Los resultados obtenidos relacionados con la satisfacción de atención de enfermería al usuario fueron medios en un 95.7%, la escala mejor calificada fue Accesibilidad con un 11.6%, mientras que la dimensión menor calificada fue Explica y facilita con un 4.3%. A pesar de los resultados obtenidos hay aspectos que mejorar como: el facilitar información, en los que se debe poner total atención para de esta manera lograr mejores resultados, y por ende los usuarios y familiares se sientan satisfechos con la atención brindada por parte del personal de enfermería.

Palabras claves: profesional de enfermería, cuidados de enfermería, satisfacción del paciente, eficacia

2.1 Abstract

Nursing care satisfaction is an important aspect in health care; To achieve this, services must be offered in a timely, optimal and quality manner according to the required needs of the user. For this reason, it is important to carry out constant evaluations of the care provided, to identify the aspects in which there is a deficit in the Nursing act in order to correct and improve. The objective of this study was to analyze the satisfaction of nursing care in users of the Motupe Health Center of the City of Loja. It is a study with a quantitative approach, with a descriptive and cross-sectional scope, whose sample consisted of 67 users. For data collection, the CARE-Q instrument was applied, created by its author Patricia Larsson, it consists of 46 items where nursing care is evaluated, associated with the dimensions of accessibility, explains and facilitates, comfort, anticipates, maintains relationship of trust, monitors and follows up. The results obtained related to user satisfaction with nursing care were medium at 95.7%, the best qualified scale was Accessibility with 11.6%, while the lowest qualified dimension was Explains and facilitates with 4.3%. Despite the results obtained, there are aspects to improve such as: providing information, in which full attention must be paid in order to achieve better results, and therefore users and family members feel satisfied with the care provided by the staff of nursing.

Keywords: nursing professional, nursing care, patient satisfaction, efficacy

3. Introducción

La satisfacción que perciben los usuarios son el producto de la atención sanitaria recibida y un elemento primordial ya que es un indicador de la calidad de los cuidados prestados; para poder conocer si la atención brindada por el personal de enfermería está siendo de buena calidad, es necesario la evaluación, de tal manera que nos va a permitir detectar aquellas dimensiones en las cuales se requiere una intervención, ya sea en la parte técnica científica, humana y entorno (Albornoz et al., 2018).

A nivel mundial, cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes por la atención de calidad deficiente en los países de ingresos bajos y medianos, lo que representa hasta el 15% de las muertes en dichos países (OMS, 2020).

En un estudio realizado por Parrado y Reyes en Colombia se encontró que las dimensiones mejor puntuadas fueron monitoreo y hace seguimiento, explica y facilita, mantiene relación de confianza; donde se percibió un nivel de satisfacción alta, por otro lado, la dimensión con una satisfacción baja fue accesibilidad con un 75%, esto se asocia a aspectos como que el personal de enfermería no responde a las dudas de los usuarios (Parrado & Reyes, 2020).

Por otra parte, en un estudio realizado en Esmeraldas por Paillacho, se estima que el 28% de los pacientes encuestados perciben un nivel de satisfacción alto, 70% estiman un nivel de satisfacción medio y 2% valoran un nivel de satisfacción bajo, con respecto a los cuidados que brinda el personal de enfermería, se pudo observar que la dimensión menos afectada fue accesibilidad y la dimensión más afectada fue explica y facilita esto se debe a que los usuarios manifestaron que no recibían una buena información sobre su situación de salud o no entendían la terminología que usaba el personal de enfermería (Paillacho, 2021)

En otro estudio realizado por Pérez en el Hospital Isidro Ayora, se percibió un nivel de satisfacción alto con un 92.8%, la escala mejor calificada fue monitoreo y hace seguimiento con un 91.9%, mientras que la escala menor calificada fue conforta con un 20.8%; además se evidenció que el nivel de satisfacción de acuerdo al sexo y estado civil fue alto (Perez, 2020)

Es importante destacar la importancia del trabajo, debido a la carencia de estudios a nivel local, de tal manera que surgió la necesidad de profundizar respecto a la satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja. De esta manera el presente trabajo pretende contribuir a futuras investigaciones, con el fin de evitar falencias en la atención brindada por parte del personal de enfermería hacia los usuarios y de esta manera se encuentre satisfecha.

Entre los objetivos planteados se estableció como objetivo general determinar el nivel de satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja, para alcanzarlo se plantearon dos objetivos específicos 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 Enfermería

La enfermería abarca todos los cuidados autónomos y en colaboración que se prestan a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermas o sanas y en todos los contextos, desempeñan un papel importante en la atención centrada a los pacientes e incluye la prestación de servicios como la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y los cuidados de los enfermos (OPS, 2022).

4.2 Calidad de enfermería

La calidad de enfermería, brinda atención a las necesidades de salud que requieran los pacientes, procurando proporcionar el nivel más alto de satisfacción, con la finalidad de poder aliviar las condiciones en las que se encuentra el usuario; obteniendo una calidad mejorada y por ende un aumento de satisfacción en los usuarios (Cobos et al., 2019)

4.3 Calidad de atención de enfermería

La calidad de atención del personal de enfermería es importante para la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la correcta intervención del personal de enfermería, radica en prestar atención técnicamente competente, eficaz y adecuada a las intervenciones que se van a realizar en el usuario confirmadas como seguras, que sean accesibles al paciente, familia, comunidad; de tal manera que contribuya al bienestar del individuo y sean capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, etc (Z. Gutiérrez et al., 2019)

4.4 Satisfacción del paciente frente a la atención de enfermería

La satisfacción del usuario se la puede definir como un indicador de la calidad de atención prestada en los servicios de salud, por ello es importante conocer las necesidades, requerimientos, sugerencias; con ello se puede establecer estándares de calidad adecuados para cada usuario y mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar una satisfacción y calidad que los pacientes demanden (Febres & Mercado, 2020)

4.5 Calidad

La calidad se mide en base a la satisfacción de las necesidades expresadas o no por el usuario, esto depende de la percepción que tiene el paciente sobre el trato recibido; como por ejemplo quejas, dudas, incluso felicitaciones por el trato o servicio, y para que el paciente tenga una percepción de calidad óptima, es necesario brindar un trato personalizado, comunicación y solución a sus cuestiones lo antes posible (Peiró, 2023).

4.6 Indicadores de calidad en salud

4.6.1 Indicadores de estructura

Son todos aquellos que miden la calidad, disponibilidad, estado y evaluación de los recursos materiales en cuanto a las instalaciones, equipos, etc; y de los recursos humanos como el número del personal y la organización general, que son necesarios para poder ofertar una buena atención.

4.6.2 Indicadores de proceso

Es el proceso que mide ya sea de forma directa o indirecta la calidad que se brinda al usuario durante la atención, relacionado con el acceso de los usuarios al centro de salud, la utilización de los servicios brindados, la destreza con que los profesionales de enfermería realizan acciones en beneficio del paciente y aquellos actos que los usuarios hacen en pro por cuidarse a sí mismos.

4.6.3 Indicadores de resultado

Es la medición de la efectividad y éxito alcanzado en el usuario en cuanto a los beneficios percibidos por el mismo, pueden reflejar si se ha conseguido los aspectos deseados o adversos durante el proceso de atención de enfermería (Celis & Farías, 2018)

4.7 Atributos de la calidad

4.7.1 Accesibilidad

Posibilidad que tiene el usuario para utilizar los servicios de salud

4.7.2 Oportunidad

Posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere o necesite sin que se presenten retrasos que puedan poner en riesgo su salud

4.7.3 Pertinencia

Es la garantía que los usuarios reciban los servicios que requieran

4.7.4 Continuidad

Garantía que los usuarios reciban las intervenciones, mediante la secuencia de actividades basadas en el conocimiento científico sin que se presenten interrupciones

4.7.5 Satisfacción del usuario

Nivel del estado de ánimo del usuario y la comunidad al comparar la atención de salud recibida con sus expectativas propuestas (Protección, 2023).

4.8 Principios de la calidad de atención de enfermería

La calidad de la atención en enfermería se basa en principios bioéticos enfocados a promover la salud, prevenir las enfermedades, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento.

Basándose en cuatro principios básicos como la autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia

4.8.1 Principio de autonomía

Consiste en que los/as enfermeros/as reconocen el derecho de las personas a su privacidad y autodeterminación, tiene un carácter imperativo y debe respetarse como una norma, teniendo como objetivo respetar con autonomía la salud del paciente

4.8.2 Principio de beneficencia

Se basa en la necesidad de no hacer daño y siempre hacer el bien, promoviendo el mejor interés del paciente

4.8.3 Principio de no maleficencia

Radica en evitar la imprudencia y la negligencia, previniendo el daño físico, mental, social o psicológico.

4.8.4 Principio de justicia

Consiste en tratar a cada uno de los usuarios/as como corresponde con la finalidad de disminuir las situaciones de desigualdad (Rodríguez & Abrahantes, 2018)

4.9 Satisfacción

La satisfacción es la medida en que la atención sanitaria cumple con las expectativas propuestas por parte del usuario respecto a las necesidades del paciente, tanto físicas como emocionales, estos son aspectos importantes a tomar en cuenta, ya que si la atención ofertada no es competente se pone en riesgo en que sea ineficaz y por ende no sea satisfecha la atención (Étece, 2022)

4.10 Satisfacción del usuario

La satisfacción puede definirse como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, en donde intervienen fundamentalmente dos factores: la expectativa y la experiencia, la diferencia entre ambas nos da como resultado el grado de satisfacción o de insatisfacción del usuario (Fariño et al., 2018).

4.11 Elementos de la satisfacción

Comprende las medidas para evaluar la eficacia de los servicios brindados por parte del personal de enfermería hacia los usuarios, a través de los siguientes elementos.

4.11.1 Disponibilidad

Es la categoría en donde un servicio de salud está disponible para los usuarios, familias, comunidades.

4.11.2 Accesibilidad

Es la categoría en donde el usuario tiene derecho a utilizar todos los servicios que brinda el centro de salud.

4.11.3 Agilidad

Es la categoría en donde las necesidades y problemas que presentan los usuarios se ven satisfechas de manera rápida

4.11.4 Cortesía

Es la categoría en donde el profesional de enfermería muestra una conducta amable, respetuosa y discreta, para que exista un nivel de empatía entre usuario y enfermería de manera comprometida y atenta

4.11.5 Confianza

Es la categoría que tiene un rol estratégico en donde el personal de salud demuestra sus habilidades para que exista una colaboración y compromiso del usuario con su salud (Pérez et al., 2018)

4.12 Factores que influyen en la satisfacción del usuario

Hay algunos factores que influyen en el bienestar del usuario, entre los cuales encontramos:

- El personal de enfermería debe estar debidamente motivado para cumplir con sus funciones y llevar a cabo los servicios según las normas y de una manera respetuosa hacia el usuario.
- El perfil del profesional de enfermería debe ser el adecuado para ofrecer el servicio de forma eficiente, además de que debe saber reconocer lo que los usuarios necesitan y tratarlos con respeto.
- Los recursos necesarios deben ser suficientes y estar al alcance para prestar una atención apropiada, de manera equitativa y accesible.
- Fluidez y buena organización de los servicios a lo largo de un proceso continuo de la atención para ofrecer y prestar servicios eficaces y aceptables; garantizar equidad, acceso, continuidad, referencia apropiada y buena coordinación, durante el tiempo de la atención (Montúfar, 2018).

4.13 Niveles de satisfacción

4.13.1 Categoría de Accesibilidad

La accesibilidad de los servicios y la disponibilidad son algunos de los aspectos que pueden evaluarse para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes.

4.13.2 Categoría de Explica y facilita

Hace referencia a las actividades que realiza el personal de enfermería para dar a conocer aspectos que para el paciente son desconocidos o difíciles de entender relacionados 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.

4.13.3 Categoría de Confort

Se refiere a los cuidados que ofrece la enfermera con el fin de que el paciente y la familia se sientan cómodos impulsando así el ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar

4.13.4 Categoría de Anticipa

Es la planeación que hacen las/os enfermeras/os con antelación, en base a las necesidades del paciente con el fin de prevenir complicaciones

4.13.5 Categoría de Mantiene relación de confianza

Son los cuidados que ofrece el personal de enfermería para que el paciente 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

4.13.6 Categoría de Monitorea y hace seguimiento

Se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada paciente y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo (Díaz, 2018)

4.14 Métodos para medir la satisfacción del usuario

Existen diversos métodos para medir la satisfacción del usuario entre los cuales encontramos el buzón de quejas y reclamos, libro de sugerencias y recomendaciones, encuestas y entrevistas, para de esta manera en caso que se presente alguna retroalimentación poder identificarla y mejorarla (Torres, 2020)

4.15 Usuario

Se refiere a la persona que tiene derecho a usar un servicio de salud y lo hace regularmente, ya sea porque tiene alguna patología presente o porque requiera visitas frecuentes a esa casa de salud (Zendesk, 2023)

4.16 Expectativas del usuario

Para comprender las expectativas que perciben los usuarios de la atención que brinda el personal de enfermería es importante identificar las necesidades y requerimientos; tomando en

cuenta las recomendaciones de otros profesionales de la salud, experiencias propias, la comunicación, y la cultura, para que de esta manera se pueda realizar una retroalimentación y lograr una máxima satisfacción (Cueva & Pérez, 2020)

4.17 Buen trato

La importancia del buen trato al usuario en el primer contacto es de vital importancia, poder hacer sentir al paciente escuchado, que se le brinda la información adecuada, respetado comprendido, proporcionarle confianza y seguridad al paciente y que de esta manera se pueda generar una comunicación fluida y resolver en su mayoría los problemas que afecten al paciente (Neumedic, 2022)

4.18 Trato humanizado

Se caracteriza por un conjunto de prácticas éticas orientadas a lograr una mejor atención y cuidado al usuario; manteniendo una relación enfermera – paciente con el debido respeto, siendo empáticos con el paciente brindando seguridad en el mismo y evitar cualquier falencia o inconveniente que se pueda presentar (R. Gutiérrez, 2017).

4.19 Primer nivel de atención

Los establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención son los más cercanos a la población, facilitan y coordinan el flujo del usuario dentro del Sistema, prestan servicios de promoción de la salud, prevención de enfermedades, recuperación de la salud, rehabilitación y cuidados paliativos. Además, brindan atención de urgencia y emergencia de acuerdo a su capacidad resolutive, garantizan una referencia, derivación, contra referencia y referencia inversa adecuada, aseguran la continuidad y longitudinalidad de la atención. Promueven acciones de salud pública de acuerdo a normas emitidas por la Autoridad Sanitaria Nacional. Son ambulatorios y resuelven problemas de salud de corta estancia; los establecimientos que conforman el Primer Nivel de Atención son el Centro de Salud tipo A y B (MAIS, 2018)

4.20 Tipología de los centros de salud

El nivel de atención es un conjunto de establecimientos de salud que bajo un marco normativo, legal y jurídico, establece niveles de complejidad necesarios para resolver 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 y articulación para garantizar continuidad y el acceso escalonado de acuerdo a los requerimientos de las personas hasta la resolución de los problemas o necesidades de salud.

El Acuerdo Ministerial No 0.01203 establece que en todos los establecimientos de salud se aplicará la Estrategia de Atención Primaria de Salud acorde a las necesidades de la población.

Establece también que el sector salud representado por el Ministerio de Salud Pública, promoverá la investigación científica, y su integración con la actividad asistencial y docente en todas las unidades de salud que conforman el Sistema Nacional de Salud, y orientará al abordaje de los problemas de salud prioritarios (Vance, 2018)

4.21 Centro de Salud tipo A

Es un establecimiento del Sistema Nacional de Salud (SNS), del Ministerio de Salud Pública, que puede estar ubicado tanto en el sector urbano como en el sector rural. Atiende a una población de hasta 2.000 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 (MAIS, 2018).

4.22 Cuestionario CARE Q

El instrumento CARE Q (Caring Assesment Instrument) es un cuestionario de evaluación de la atención de enfermería, creado por la enfermera Patricia Larson en el año de 1984; en su versión original en inglés está constituido de 50 preguntas de atención de enfermería que permiten determinar los comportamientos que perciben los usuarios frente a la atención de enfermería y analizar si se sienten satisfechos con dicha atención, tiene una validez interna de 0.88 a 0.97 y ha sido adaptado y utilizado en diversos países como Estados Unidos, Australia, China, etc.

Este instrumento fue adaptado en su versión en español por estudiantes de la Universidad de Bosque, Colombia en el año 2008, y tras modificaciones está compuesto por 46 preguntas divididas en 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento, se evaluó con la escala de Likert de cuatro puntos que son: 1. Nunca, 2. A veces, 3. Casi siempre, 4. Siempre (Sepúlveda et al., 2008).

4.23 Rangos de dimensión para valorar la satisfacción

En este apartado se detallan los rangos que se utilizaron en el programa Spss para calcular las tablas por dimensiones

Satisfacción	Ítems	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 Trabajo de Integración Curricular denominado Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja corresponde a un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. El estudio fue prospectivo ya que determino el nivel de satisfacción de la atención que ofrece el personal de enfermería en el establecimiento de salud en el periodo septiembre 2021- marzo 2022.

El trabajo se realizó en el centro de salud de Motupe de la ciudad de Loja, el mismo que se encuentra ubicada en el Barrio Motupe Bajo, al norte de la ciudad de Loja a 7 Km de la ciudad, que pertenece a la Parroquia San Juan del Valle.

La población de trabajo estuvo considerada por 100 usuarios/as que reciben atención en el servicio de enfermería del Centro de Salud de Motupe en una semana. La muestra fue de 67 usuarios/as, obtenida a través del programa de Pita Fernández con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Dentro de los criterios de inclusión se consideró a los usuarios/as atendidos en el servicio de enfermería del centro de salud, personas mayores de 18 años y personas que quieran participar en la investigación y que firmen el consentimiento informado; y dentro de los criterios de exclusión se consideró a los usuarios que asisten a otros servicios de salud, personas menores de 18 años y personas que no aceptaron participar.

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el Caring Assesment Instrument (CARE-Q) (**Anexo 3**), con una validez interna de 0.88 a 0.97; consta de 46 preguntas de atención de enfermería divididas en diferentes escalas del comportamiento enfermero/a, y el cual se lo medirá con una escala de Likert en donde, 4 califica como Siempre, 3 Casi siempre, 2 A veces y 1 Nunca.

La información recolectada fue procesada y tabulada utilizando herramientas informáticas especializadas como, Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25, primeramente iniciamos obteniendo los cuartiles para proseguir a calcular la frecuencia y porcentajes por ítems (**Anexo 4**), por dimensiones y por último se procedió a calcular la frecuencia para poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y analizar en qué nivel

se ubican ya sea nivel alto, medio o bajo de acuerdo a la atención percibida por parte del personal de enfermería. Es así, que para conocer el nivel de satisfacción fue necesario el uso de una escala nominal realizada con el uso de percentiles cuyos valores finales fueron:.

Satisfacción Baja: 46 - 92 puntos

Satisfacción Media : 93 - 138 puntos

Satisfacción Alta : 139 - 184 puntos

Dentro de las consideraciones éticas, primeramente, se solicitó el consentimiento informado a cada uno de los participantes de la investigación (**Anexo 2**), explicándoles a los usuarios que toda información brindada en la investigación será con fines académicos y no se revelará información absoluta.

6. Resultados

Tabla 1: Características sociodemográficas de los usuarios del Centro de Salud Motupe

Características Sociodemográficas	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	Básica superior (8°,9°,10° grado)	24	35.8%
	Básica media (5°,6°,7° grado)	19	28.4%
	Bachillerato	13	19.4%
	Educación superior	7	10.4%
	Básica elemental (2°,3°,4° grado)	4	6%
	Básica preparatoria (1°grado)	0	0%
Afiliación	Sin seguro	59	88%
	Seguro social campesino	6	9%
	Seguro general	2	3%
	ISSPOL	0	0%
	ISFA	0	0%
Estado civil	Casado	37	55.2%
	Unión libre	12	17.9%
	Soltero	9	13.4%
	Divorciado	5	7.5%
	Viudo	4	6%
Ocupación	Quehaceres domésticos	38	56.7%
	Otros	15	22.4%
	Comerciante	8	11.9%
	Profesional	3	4.5%
	Estudiante	3	4.5%
Total usuarios:	67	100%	

Tabla 2: Satisfacción en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja por dimensiones

Dimensiones	Satisfacción alta		Satisfacción media		Satisfacción baja	
	f	%	f	%	f	%
	Accesibilidad	6	11.6%	60	87%	1
Explica y facilita	1	1.4%	63	94.3%	3	4.3%
Confort	1	1.4%	64	95.7%	2	2.9%
Se anticipa	1	1.4%	65	97.2%	1	1.4%
Mantiene relación de confianza	1	1.4%	65	97.2%	1	1.4%
Monitorea y hace seguimiento	2	2.9%	64	95.7%	1	1.4%
Total	67	100%	67	100%	67	100%

Tabla 3: Nivel de satisfacción en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja de manera general

<i>Nivel de satisfacción</i>	<i>f</i>	<i>%</i>
<i>Satisfacción alta</i>	2	2.9%
<i>Satisfacción media</i>	64	95.7%
<i>Satisfacción baja</i>	1	1.4%
<i>Total</i>	67	100%

7. Discusión

La satisfacción de atención de enfermería juega un papel importante en cuanto a los servicios que ofrece el personal de enfermería ya que dichos cuidados deben estar orientados a cubrir las necesidades del usuario/a, poniendo énfasis en las que se encuentren alteradas, de tal manera que se van a buscar acciones encaminadas a la recuperación del usuario y su familia, por ende, se consigue un nivel de satisfacción bueno respecto a la atención que brinda el personal de enfermería.

En el presente trabajo se determinó la Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad Loja, se evidencia en gran medida una participación de mujeres (68,7%), relacionándose así con un estudio realizado por Fariño et al., (2018) en las unidades de atención primaria de salud de la ciudad de Milagro, en donde las madres tienen un mayor porcentaje de participación en las encuestas, además se encontró que la edad que prevalece fluctúa entre los 20 a 64 años (Fariño et al., 2018).

El nivel de satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Motupe fue medio con un 95.7%, seguido de una satisfacción alta en un 2.9% , y por último una satisfacción baja con el 1.4%; esto difiere con un estudio realizado por Chunga en Piura-Perú, en donde se observa que la satisfacción de los cuidados que brinda el personal de enfermería a los usuarios fue calificada con un nivel alto en un porcentaje de 57.3% de la población de estudio (Chunga, 2019).

La dimensión mejor calificada con un nivel de satisfacción alto fue Mantiene relación de confianza con 13.4%, esto difiere con el estudio de Salazar et al., (2019), en donde la dimensión mejor puntuada fue Explica y facilita esto debido a que el personal de enfermería brinda información clara y precisa para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender relacionados a su enfermedad, tratamiento o recuperación.

En cuanto a las dimensiones con menor calificación en el nivel de satisfacción se encuentra Explica y facilita con un 4.3%, seguido de Confort en un 2.9% respectivamente; analizando estos datos con un estudio realizado por Delgado, el cual se llevó a cabo en Puebla, México, en donde el nivel más bajo de satisfacción se dio en las dimensiones de Accesibilidad con un 70%, y Monitorea y hace seguimiento con 71% , esto se puede deber a que el personal

de enfermería no realiza los procedimientos y cuidados de forma clara y oportuna (Delgado, 2018)

8. Conclusiones

Con respecto a las características sociodemográficas se concluye que el sexo que predomina en la investigación fueron las mujeres con 68,7%, el rango de edad con mayor prevalencia fue el de la adultez que comprende las edades entre los 20 a 64 años, en su mayoría los usuarios tenían un nivel de instrucción básica superior, además se pudo evidenciar que una gran parte de los encuestados no contaban con seguro, eran casados y tenían de oficio el quehacer doméstico.

En relación a las dimensiones del instrumento que se utilizó dio como resultado que las categorías mejores calificadas fueron Accesibilidad y Monitorea y hace seguimiento las cuales se las considera con una satisfacción alta; por el contrario, la dimensión con un nivel bajo de satisfacción corresponde a Explica y facilita, esto debido a que el personal de enfermería no explicaba de forma adecuada y con un lenguaje preciso los procedimientos a realizar.

La satisfacción de la atención brindada por el personal de enfermería fue media con 95.7% por lo que se llega a concluir que la Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja es satisfacción media.

9. Recomendaciones

Al personal de enfermería, se recomienda reforzar las habilidades y conocimientos para que al momento de brindar información al usuario, familia o comunidad se establezca una comunicación participativa y de esta manera responder a las dudas e inquietudes que se puedan plantear por parte de los usuarios para que de tal manera se pueda favorecer la recuperación completa en el usuario.

A la Universidad Nacional de Loja nos oriente a seguir adquiriendo nuevos conocimientos, de tal manera que los pongamos en práctica en un futuro de nuestra carrera profesional.

Al Centro de Salud Motupe capacitar a los profesionales de enfermería que laboran en este Centro, para que puedan implementar actividades que ayuden a fortalecer y mejorar las dimensiones en las que se tiene un nivel de satisfacción bajo, para que de esta manera, se pueda mejorar la calidad de vida de los usuarios, como su enfermedad, tratamiento o recuperación de tal forma que sea posible la ejecución de los cuidados para su bienestar, promoviendo así el ánimo y vigor en su entorno, favoreciendo un bienestar y satisfacción para el usuario.

10. Bibliografía

- Albornoz, D., & Arica. (2018). *Nivel de satisfacción e 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. Rimac -2017.* <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1679/TITULO - Albornoz Rojas%2C Diana Felicita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Celis, K., & Farías, C. (2018). *DETERMINACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE INDICADORES DE CALIDAD PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN EL ÁREA DE EMERGENCIAS DE UNA CLÍNICA.* https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3304/ING_593.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chunga, C. (2019). *“NIVEL DE SATISFACCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES USUARIAS DEL CONSULTORIO CRED EN EL ESTABLECIMIENTO DE SALUD CONSUELO DE VELASCO PERIODO FEBRERO – MARZO 2019”* [Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1829/ENF-CHU-CHA-19.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cobos, D., Lopez, C., Gargallo, M., & Moreno, N. (2019, diciembre). *Gestión de la calidad de los cuidados en enfermería.* <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/gestion-de-la-calidad-de-los-cuidados-en-enfermeria/>
- Cueva, D., & Pérez, M. (2020). *EXPECTATIVAS Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO DE SALUD “LA TULPUNA” 2019* [UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO]. http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1205/Enfermería_0039 - UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado, T. (2018). *“Satisfacción del Paciente Hospitalizado con el Cuidado de Enfermería” Presenta LE. Tomasa Reyna Delgado Rosales Para Obtener el Grado de Maestra en Enfermería Enero 2018/1918* [Benemérita Universidad Autónoma de Puebla]. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/1163>
- Diaz, Lady. (2018). *SATISFACCION DEL CUIDADO DE ENFERMERIA PERCIBIDO POR EL PACIENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA, HOSPITAL VICTOR LAZARTE ECHEGARAY – TRUJILLO.* [Universidad Nacional de Trujillo].

<https://1library.co/document/nzwlnoiy-satisfaccion-enfermeria-percibido-paciente-emergencia-hospital-echegaray-trujillo.html>

Étece, E. (2022). *Satisfacción*. [https://concepto.de/satisfaccion/#:~:text=La satisfacción puede entenderse como, alcanza un estado de bienestar.](https://concepto.de/satisfaccion/#:~:text=La+satisfacci%C3%B3n+puede+entenderse+como,+alcanza+un+estado+de+bienestar.)

Fariño, J., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M., & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1-25. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v2i2.47.g52>

Febres, R., & Mercado, M. (2020, septiembre). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Scielo*. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%2520satisfacci%C3%B3n%2520del%2520usuario%2520es,+calidad%25

Gutiérrez, R. (2017). La humanización de (en) la Atención Primaria. *Scielo*. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005#:~:text=Una atención humanizada es aquella, de sentimientos con el enfermo.](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005#:~:text=Una+atenci%C3%B3n+humanizada+es+aquella,+de+sentimientos+con+el+enfermo.)

Gutiérrez, Z., Lorenzo, M., & Berrios, A. (2019, marzo). *Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado*. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/editor_itsl,+Art+1.Calidad+de+Atención.pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/editor_itsl,+Art+1.Calidad+de+Atenci%C3%B3n.pdf)

MAIS. (2018). *Manual del Modelo de Atención Integral de Salud - MAIS*. 210. http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf

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>

Neumedic. (2022). *La importancia del trato al paciente desde el primer contacto*. Neumedic Consulting. [https://neumedic.mx/experiencia-paciente-la-importancia-2/#:~:text=El trato adecuado con el paciente&text=Uno de los aspectos fundamentales, le habla con la verdad](https://neumedic.mx/experiencia-paciente-la-importancia-2/#:~:text=El+trato+adecuado+con+el+paciente&text=Uno+de+los+aspectos+fundamentales,+le+habla+con+la+verdad)

OPS. (2022). *Enfermería*. Organización Panamericana de Salud. [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+enfermer%C3%ADa+abarca+el+cuidado,+atenci%C3%B3n+centrada+en+la+persona.)

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* [Universidad Tecnica del Norte].
[http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11788/2/06 ENF 1246 TRABAJO GRADO.pdf](http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/11788/2/06_ENF_1246_TRABAJO_GRADO.pdf)
- Parrado, M. P., & Reyes, I. (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/view/552/490>
- Peiró, R. (2023). Calidad. En *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>
- Pérez, C., Ortiz, R., Llantá, M., Peña, M., & Infante, I. (2018). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Scielo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=El concepto de calidad en,que tiene en la salud
- Perez, J. (2020). *Nivel de satisfacción de los padres con respecto a la atención de enfermería en el área de Pediatría del Hospital General Isidro Ayora* [Universidad Nacional de Loja].
https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23423/1/JulissadelCarmen_PerezQuizhpe.pdf
- Protección, M. de S. y S. (2023). *Atributos de la Calidad en la Atención en Salud*.
<https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx#:~:text=Accesibilidad%3A Posibilidad que tiene el,su vida o su salud>
- Rodríguez, T., & Abrahantes, A. (2018, abril). *Dimensión ética del cuidado de enfermería*.
<https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2430/383>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2008). ESTUDIO PILOTO DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO ‘CARE-Q’ EN VERSIÓN AL ESPAÑOL EN POBLACIÓN COLOMBIANA. *Universidad Pontificia Javeriana*.
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-
EstudioPilotoDeLaValidacionDelCuestionarioCareQEnV-6986449 (2).pdf
- Torres, I. (2020). *7 métodos para medir la satisfacción del cliente*. Ive Consultores.
<https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>
- Vance, C. (2018). *TIPOLOGIA PARA HOMOLOGAR ESTABLECIMIENTOS DE SALUD POR NIVELES*. <http://instituciones.msp.gob.ec/cz6/images/lotaip/Enero2015/Acuerdo Ministerial 5212.pdf>

Zendesk. (2023). *Diferencia entre cliente, paciente y usuario en salud*.
<https://www.zendesk.com.mx/blog/diferencia-cliente-paciente-usuario-salud/#:~:text=en 5 pasos.-,¿Qué es un usuario en salud%3F,porque quiere aprovechar sus beneficios.>

11. Anexos

Anexo 1: Designación de director de tesis 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° 0601- 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 Motupe del Cantón Loja" de autoría del Srta. María Isabel Gordillo Ramón, 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: Cambio de tema



UNL

Universidad
Nacional
de Loja

Facultad
de la Salud
Humana

MEMORANDO Nro. UNL-FSH- DCE 2023-093

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 MOTUPE DEL CANTÓN LOJA.**, de autoría de la Srta. **MARÍA ISABEL GORDILLO RAMÓN** quedando estructurado de la siguiente manera:

MODIFICACIÓN DEL TEMA

SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD MOTUPE DE LA CIUDAD DE LOJA.

OBJETIVO GENERAL

Determinar el nivel de satisfacción de la atención de Enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe.

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

Anexo 3: 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 María Isabel Gordillo Ramón, 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 Motupe de la Ciudad de Loja”, como parte del proceso para obtener el título de Licenciado en Enfermería.

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

Su participación es totalmente voluntaria, usted puede elegir si colaborar o no y cualquiera que sea su decisión no lo afectará en ningún sentido, incluso puede cambiar de idea más tarde y dejar de participar aun cuando haya aceptado antes. La presente investigación incluye únicamente la aplicación de una encuesta y se lo realizará en una sola visita, cuyo tiempo de duración será de aproximadamente entre 10 a 15 minutos y no se le entregará ningún incentivo económico por su cooperación.

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

PARTE II FORMULARIO DE PARTICIPACIÓN

Yo, declaro que he sido informado/(a) e invitado/(a) a participar en una investigación denominada “Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del centro de salud Motupe de la Ciudad de 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:

Anexo 4: 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 Motupe de la Ciudad de 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

N			
1	Nombre		
2	Edad		
3	Sexo	Masculino	
		Femenino	
4	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	

5	Afiliación	Sin seguro	
		Seguro social campesino	
		Seguro general	
		ISSPOL	
		ISFA	
6	Estado civil	Casado	
		Unión libre	
		Soltero	
		Divorciado	
		Viudo	
7	Ocpación	Quehaceres domésticos	
		Comerciante	
		Profesional	
		Estudiante	
		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 ()

Valoración

- Siempre: 4
- Casi siempre: 3
- A veces: 2
- Nunca: 1

EXPLICA Y FACILITA	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
6.¿El personal de enfermería le da información clara y precisa sobre su situación de salud?				
7.¿El personal de enfermería le enseña cómo cuidarse a usted mismo?				
8.¿El personal de enfermería le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite?				
9.¿El personal de enfermería es honesto con usted en cuanto a su condición médica?				
10 ¿El personal de enfermería le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad?				

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

CONFORTA	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
11. ¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento?.				
12.¿El profesional de enfermería es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?				
13.¿El profesional de enfermería es cordial?.				
14.¿El profesional de enfermería se sienta con usted para entablar una conversación?				
15.¿El profesional de enfermería establece contacto físico cuando usted necesita consuelo?				
16.¿El profesional de enfermería lo escucha con atención?				

17.¿El profesional de enfermería habla con usted amablemente?				
18.¿El profesional de enfermería involucra a su familia en su cuidado?				
19.¿La enfermera le enseña medidas para que pueda descansar cómodamente?				

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

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

MONITOREA Y HACE SEGUIMIENTO	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
39. ¿El uniforme y carné que porta el personal de enfermería lo caracteriza como tal.?				
40. ¿El personal de enfermería se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento?				
41. ¿El personal de enfermería es organizada en la realización de su trabajo?				
42. ¿El personal de enfermería realiza los procedimientos con seguridad?				
43. ¿El personal de enfermería es calmada.?				
44. ¿El personal de enfermería le proporciona buen cuidado físico.?				
45. ¿El personal de enfermería se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.?				
46. ¿El personal de enfermería identifica cuándo es necesario llamar al médico.?				

Anexo 5: Satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Motupe por ítems.

<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	1	1.5	16	23.9	50	74.6	0	0
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	5	7.5	19	28.4	43	64.2	0	0
	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud	5	7.5	20	29.9	42	62.6	0	0
	La enfermera responde rápidamente a su llamado	4	6	19	28.4	44	65.7	0	0
	La enfermera le pide a usted que lo llame si se siente mal.	4	6	19	28.4	44	65.7	0	0
Explica y facilita	La enfermera le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad	9	13.4	19	28.4	15	22.4	24	35.8
	La enfermera le da información clara y precisa sobre su situación actual	10	14.9	16	23.9	41	61.2	0	0
	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo	8	11.9	30	44.8	29	43.3	0	0
	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite	10	14.9	13	19.4	44	65.7	0	0
	La enfermera es honesta con usted en cuanto a su condición medica	8	11.9	26	38.8	33	49.3	0	0

<i>Confort</i>	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.	6	9	19	28.4	9	13.4	33	49.3
	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.	12	17.9	22	32.8	33	49.3	0	0
	La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	7	10.4	25	37.3	35	52.2	0	0
	La enfermera es alegre.	9	13.4	19	28.4	39	58.2	0	0
	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación	9	13.4	24	35.8	34	50.7	0	0
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.	16	23.9	14	20.9	18	26.9	19	28.4
	La enfermera lo escucha con atención	8	11.9	22	32.8	37	55.2	0	0
	La enfermera habla con usted amablemente.	12	17.9	17	25.4	17	25.4	21	31.3
	La enfermera involucra a su familia en su cuidado	11	16.4	22	32.8	34	50.7	0	0
<i>Se anticipa</i>	La enfermera le presta mayor atención en las horas de la noche.	12	17.9	15	37.3	35	52.2	5	7.5
	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.	7	10.4	21	31.3	39	58.2	0	0
	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera acuerda con usted un nuevo plan de intervención.	12	17.9	12	17.9	43	64.2	0	0
	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.	10	14.9	16	23.9	12	17.9	29	43.3
	La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le	6	9	25	37.3	36	53.7	0	0

	presta especial atención durante este tiempo.								
	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	13	19.4	13	19.4	16	23.9	25	37.3
	La enfermera continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.	4	6	23	34.3	40	59.7	0	0
	La enfermera le ayuda a establecer metas razonables.	8	11.9	30	44.8	29	43.3	0	0
	La enfermera busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud	17	25.4	15	22.4	14	20.9	21	31.3
	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.	13	19.4	21	31.3	33	49.3	0	0
Mantiene relación de confianza	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.	10	14.9	16	23.9	41	61.2	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.	14	20.9	20	29.9	15	22.4	18	26.9
	La enfermera lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionado con su situación de salud.	10	14.9	15	22.4	40	59.7	0	0
	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor.	10	14.9	16	23.9	41	61.2	0	0
	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.	13	19.4	15	22.4	39	58.2	0	0

	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento	9	13.4	21	31.3	37	55.2	0	0
	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.	3	4.5	25	37.3	39	58.2	0	0
	La enfermera lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.	9	13.4	22	32.8	36	53.7	0	0
	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.	16	23.9	16	23.9	35	52.2	0	0
Monitorea y hace seguimiento	El uniforme y carnet que porta la enfermera la caracteriza como tal.	4	6	20	29.9	43	64.2	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	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.	12	17.9	15	22.4	35	52.2	5	7.5
	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.	7	10.4	17	25.4	43	64.2	0	0
	La enfermera identifica cuando es necesario llamar al médico	2	3	16	23.9	49	73.1	0	0

Anexo 6. Certificado del Abstract



The 'A' Team

English Services

16 junio del 2023

Certifico que:

Yo, Amanda del Cisne Hernández Chiriboga traduje el resumen del Trabajo de Integración Curricular titulado: **“Satisfacción de la atención de enfermería en usuarios del Centro de Salud Motupe de la Ciudad de Loja”** de la autoría de **MARÍA ISABEL GORDILLO RAMÓN** con la cedula de ciudadanía numero: **1106248436**, del español al inglés y que, a mi leal saber y entender, es una traducción fiel y correcta.

Además, certifico que soy competente tanto en español como en inglés para realizar y certificar dicha traducción.



AMANDA DEL CISNE
HERNANDEZ CHIRIBOGA

Lic. Amanda del Cisne Hernández Chiriboga
Registro Senescyt N°: 1008-2020-2216929
Docente ESL



The A Team English Services



+593999514620
+593985235468



The A Team English Services