



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN SALUD PÚBLICA**

**TEMA:**

**SATISFACCION DEL USUARIO EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL  
PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD N° 1 DE LA  
CIUDAD DE IBARRA**

**AUTORA: LEÓN REVELO ERIKA MARCELA**

**TUTOR: MSC. GABRIEL SUARÉZ LIMA**

**MILAGRO, DICIEMBRE 2020**

**ECUADOR**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

**ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A)**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por la Lic. Erika Marcela León Revelo, para optar al título de Magister en Salud Pública y que acepto tutoriar al maestrante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, a los 31 días del mes de agosto del 2020

**SUAREZ LIMA GABRIEL JOSE**

**Firma del tutor(a)**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION Y POSGRADO**

**DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Salud Pública de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

**Milagro, a los 2 días del mes de diciembre de 2020**

Erika Marcela León Revelo

Firma del egresado(a)

CI: 040120167



## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, por haberme dado la vida por bendecirme con inteligencia y sabiduría hasta llegar a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres Agustín y Clemencia por el esfuerzo unánime trascendental con su acompañamiento durante las pruebas de mi vida.

A mi amada hija Melany Yulieth su afecto y su cariño son los detonantes de mi felicidad, de mi esfuerzo de mis ganas de buscar lo mejor para ella, por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi esposo Vicente quién con tanto ahínco me acompañó en la maestría, dándome aliento y apoyo incondicional para poder culminarla con éxito por su paciencia, apoyo y por impulsarme seguir adelante y no desfallecer en este proceso, gracias por ser mi complemento.

A mis hermanitos Gualberto y Mario que en el día a día con su presencia, respaldo y cariño me impulsan para seguir adelante, por ser ese apoyo moral en los momentos más difíciles de mi vida y además de saber que mis logros también son los suyos.

A mis maestros quienes fueron mis guías durante este proceso de formación académica.

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a DIOS por demostrarme día a día que, con humildad, paciencia y compromiso todo es posible.

El esfuerzo y las metas alcanzadas, refleja la dedicación, el amor que invierten sus padres en sus hijos. Agradezco a Agustín Hualberto León y María Clemencia Revelo, mi mayor inspiración, fueron la piedra angular apoyándome siempre a mi superación, motivándome a alcanzar mis sueños y propósitos gracias a mis padres he concluido con una de mis mayores metas.

Querida hija, te agradezco por los momentos sacrificados en nuestra vida como familia, que requirió el cumplimiento de esta meta, gracias por entender el significado del sacrificio, gracias por siempre estar presente a mi lado y nunca juzgarme.

A mi esposo su ayuda ha sido fundamental, ha estado conmigo incluso en los momentos más turbulentos. Esta meta no fue fácil, pero estuvo motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances lo permitían. Se lo agradezco muchísimo, amor.

A mi tutor de tesis Dr. Gabriel Suárez por su tiempo y entrega en cada una de las asesorías, además por su valioso aporte para culminar la presente investigación.

A todos los docentes de la Maestría en Salud Pública quienes ofrecieron lo mejor de sí, por dejar huella en mis maravillosos conocimientos.

A la Universidad Estatal de Milagro por ser la sede de todo el conocimiento adquirido en estos años.

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

**PhD. Fabricio Guevara Viejo**

**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

**Presente.**

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue “**Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud N° 1 de la ciudad de Ibarra**” y que corresponde a al Departamento de Investigación y Postgrado.

**Milagro, 2 de diciembre del 2020**



**Erika Marcela León Revelo**

**CI: 0401201678**

# INDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL(A) TUTOR(A) .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	ii
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR .....	v
INDICE GENERAL .....	vi
INDICE DE TABLAS .....	ix
INDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
INTRODUCCIÓN .....	2
CAPITULO I .....	5
EL PROBLEMA .....	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	5
1.1.1 Problematización .....	5
1.1.2 Delimitación del problema .....	7
1.1.3 Formulación del problema .....	7
1.1.4 Sistematización del problema .....	7
1.1.5 Determinación del tema .....	8
1.2 OBJETIVOS .....	8
1.2.1 Objetivos General .....	8
1.2.2 Objetivos Específicos .....	8
1. 3 JUSTIFICACIÓN .....	8
CAPITULO II .....	9
MARCO REFERENCIAL .....	9
2.1 MARCO TEORICO .....	9
2.1.1 Antecedentes históricos .....	9
2.1.2 Antecedentes referenciales .....	10
2.1.3 Fundamentación .....	12

<b>2.2 MARCO LEGAL</b> .....	12
<b>2.2.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”</b> .....	13
<b>2.2.3. Ley Orgánica de la Salud 2006</b> .....	14
<b>2.2.4. Código Deontológico del CIE para profesionales de Enfermería</b> .....	15
<b>2.3 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	16
<b>2.3.2. Calidad de atención recibida</b> .....	18
<b>2.3.2. FUNCIONES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA</b> .....	23
<b>2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES</b> .....	26
<b>2.4.3 Declaración de variables</b> .....	26
<b>2.4. 4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES</b> .....	28
<b>CAPITULO III</b> .....	41
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	41
<b>3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL</b> .....	41
<b>3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA</b> .....	42
<b>3.2.1 Características de la población</b> .....	42
<b>3.2.2 Delimitación de la población</b> .....	43
<b>3.2.3 Tipo de muestra</b> .....	43
<b>3.2.4 Tamaño de la muestra</b> .....	43
<b>3.2.5 Proceso de selección</b> .....	44
<b>3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS</b> .....	44
<b>3.3.1 Métodos teóricos</b> .....	44
<b>3.3.2 Métodos empíricos</b> .....	45
<b>3.3.3 Técnicas e instrumentos</b> .....	45
<b>3.3.4 Consideraciones éticas</b> .....	47
<b>3.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN</b> .....	48
<b>CAPITULO IV</b> .....	49
<b>ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	49
<b>4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL</b> .....	49
<b>RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL REALIZADA A LAS FAMILIAS</b> .....	78
<b>4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS</b> .....	81
<b>CONCLUSIONES</b> .....	85
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	87
<b>CAPITULO V</b> .....	88



<b>PROPUESTA.....</b>	<b>88</b>
<b>5.1. TEMA.....</b>	<b>88</b>
<b>5.2. JUSTIFICACION.....</b>	<b>88</b>
<b>.3 FUNDAMENTACIÓN.....</b>	<b>89</b>
<b>5.4. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS.....</b>	<b>97</b>
<b>5.5. UBICACIÓN.....</b>	<b>97</b>
<b>5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD.....</b>	<b>98</b>
<b>5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>98</b>
<b>5.7.2 Recursos, Análisis Financiero.....</b>	<b>98</b>
<b>Recursos Institucionales.....</b>	<b>99</b>
<b>5.7.3 Impacto.....</b>	<b>100</b>
<b>5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta.....</b>	<b>101</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>102</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>107</b>

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Cuando no le atienden rápido el paciente se siente</i>	49
<i>Tabla 2 Seguridad que da el profesional de enfermería</i>	50
<i>Tabla 3 Agilidad y eficiencia de los profesionales durante la atención</i>	51
<i>Tabla 4 Comprendió explicación de su estado de salud</i>	52
<i>Tabla 5 Satisfacción de la explicación sobre los cuidados a seguir en su hogar</i>	53
<i>Tabla 6 Calificación de la atención recibida</i>	55
<i>Tabla 7 Presentación del personal antes de realizar la atención.</i>	56
<i>Tabla 8 Información antes de realizar la atención</i>	57
<i>Tabla 9 El personal de enfermería resolvió sus dudas</i>	59
<i>Tabla 10 El personal de enfermería responde con términos sencillos y de fácil comprensión</i>	61
<i>Tabla 11 La enfermera/o le informa sobre su enfermedad y el tratamiento</i>	62
<i>Tabla 12 El personal de enfermería resolvió un problema de salud con prontitud</i>	63
<i>Tabla 13 Enfermería lo recibe afectuosamente</i>	65
<i>Tabla 14 Discriminación por parte del profesional de enfermería</i>	67
<i>Tabla 15 Empatía del profesional</i>	69
<i>Tabla 16 Trato del personal</i>	70
<i>Tabla 17 Frecuencia acude al centro de Salud</i>	71
<i>Tabla 18 Criterios que se toma en cuenta para la atención</i>	73
<i>Tabla 19 Tiempo de espera usuario</i>	74
<i>Tabla 20 Capacitación al personal en buen trato</i>	76
<i>Tabla 21 Aspectos que debe mejorar el personal de Enfermería</i>	77

## INDICE DE FIGURAS

- GRÁFICO 1 Cuando no le atienden rápido el paciente se siente ... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 2 Seguridad que da el profesional de enfermería ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 3 Agilidad y eficiencia de los profesionales durante la atención. **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 4 Comprendió explicación de su estado de salud ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 5 Satisfacción de la explicación sobre los cuidados a seguir en su hogar ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 6 Calificación de la atención recibida ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 7 Presentación del personal antes de realizar la atención. .... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 8 Información antes de realizar la atención..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 9 El personal de enfermería resolvió sus dudas..... 60
- GRÁFICO 10 El personal de enfermería responde con términos sencillos y de fácil comprensión ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 11 La enfermera/o le informa sobre su enfermedad y el tratamiento **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 12 el personal de enfermería resolvió un problema de salud con prontitud..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 13 enfermería lo recibe afectuosamente..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 14 Discriminación por parte del profesional de enfermería..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 15 Empatía del profesional ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 16 Trato del personal ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 17 Frecuencia acude al centro de Salud ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 18 Criterios que se toma en cuenta para la atención.... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 19 Tiempo de espera usuario ..... **¡Error! Marcador no definido.**
- GRÁFICO 20 Capacitación al personal en buen trato ..... **¡Error! Marcador no definido.**

*GRÁFICO 21 Aspectos que debe mejorar el personal de Enfermería..... ¡Error! Marcador no definido.*

## RESUMEN

**Introducción**, las instituciones sanitarias enfrentan un gran reto cuando se refiere a calidad de atención, debido a que los usuarios actualmente tienen un mayor conocimiento de esta, y asisten a los establecimientos en busca de una atención adecuada que satisfaga la permanencia en las instituciones independientemente de si su problema fue resuelto o no; es aquí donde el personal que labora en las instituciones de salud juega un papel primordial indiferentemente del área en la cual desarrolla sus actividades, tomando en cuenta lo antes mencionado en esta indagación se planteó como **Objetivo general**: determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería; la población en estudio está conformado por 96000 usuarios y de estos a un grupo focal, además la recolección de los datos se la realizó vía On-line por la emergencia sanitaria Covid-19 una encuesta y entrevista, elaborado por la autora, validado por el juicio de expertos. En cuanto a los **materiales y métodos** la investigación es de tipo mixta, de corte transversal de tipo exploratorio, descriptivo, asociativo y correlacional de diseño no experimental. Los **resultados** en el presente estudio, revelaron que la mitad (54,3%) de los pacientes encuestados consideran que la calidad de la atención es buena el 28,9% considerándola regular; y el 16,8 % lo consideran muy bueno, mientras que en los resultados cualitativos los usuarios manifestaron que no existen un buen trato, inadecuada comunicación y es regular la atención que brindan los profesionales en estudio. En **conclusión**, los usuarios califican la atención recibida en su mayor porcentaje como buena y regular, sin olvidar que el nivel de satisfacción también lo califican como un nivel medio.

**Palabras clave:** Calidad, satisfacción, atención, personal de enfermería

## ABSTRACT

**Introduction,** health institutions face a great challenge when it comes to quality of care because users currently have a greater knowledge of it, and attend such establishments in search of adequate care that satisfies their permanence stay in the institutions regardless of whether or not their problem was resolved. It is here where the personnel who work in health institutions play a fundamental role regardless of the field in which they carry out their activities. Taking into account the aforementioned, it was proposed as a **general objective:** to determine user satisfaction with respect to the quality of care offered by the nursing staff, on the care provided by the nursing staff; The study population is made up of 96,000 users and of these a focus group. For the data collection, a survey and interview, prepared by the author, validated by the judgment of experts, was carried out via On-line due to the Covid-19 health emergency. **Materials and methods** The research is of a mixed type, of a cross-sectional exploratory, descriptive, associative and correlational type of non-experimental design. The **results** of the present study; half (54.3%) of the surveyed patients consider that the quality of care is good and 28.9% consider it fair while 16.8% consider it, very good. In the qualitative results, the users stated that they experience ill treatment, inadequate communication and the care provided by the professionals under study is, regular. **In conclusion,** users rate the care received in its highest percentage as good and fair, without forgetting that the level of satisfaction also rates as, medium.

**Key words:** Quality, satisfaction, care, nursing staff



## INTRODUCCIÓN

La calidad en salud está en desarrollo ya que hoy se reconoce su importancia a través de los sistemas de salud de todo el mundo, implementando diversas formas de control de calidad. Las instituciones sanitarias enfrentan un gran reto cuando se refiere a calidad de atención, debido a que los usuarios asisten a los establecimientos en busca de una atención adecuada, que les permita resolver sus problemas; es aquí donde el equipo de salud juega un papel primordial independientemente de su cargo. Por lo cual el implementar un sistema de calidad que mida el grado de satisfacción del usuario debe ser un compromiso de todos.

Las instituciones asistenciales de salud pública y privadas tienen como filosofía mejorar las condiciones de salud deterioradas, para lo cual exige que el proceso de atención se ejecute con eficacia y excelencia. (Navas. 2013).

La Organización Mundial de la Salud afirma que la enfermería es una pieza clave para realizar un verdadero cambio en la cobertura y calidad de los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud, 2005); por lo que el enfermero/a mantiene el vínculo más estrecho con los usuarios y su interrelación con todos los sistemas de las unidades de atención, es por ello que adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

La satisfacción generada con la atención al acudir a los servicios de salud se convierte en uno de los indicadores de mayor relevancia para evaluar la calidad (López, 2018). El agrado del usuario depende principalmente de su percepción y este factor es frecuentemente olvidado por la enfermera/o ya que pone más énfasis y preocupación por los procedimientos dejando a un lado la parte emocional y de bienestar del usuario. Por lo cual el implementar un sistema de calidad que mida el grado de satisfacción del usuario debe ser un compromiso de todos.

El objetivo general de este trabajo investigativo es determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del centro de salud Nº1 de la ciudad de Ibarra; el mismo que se lograra determinando la percepción del usuario mediante las dimensiones de comunicación en donde se valorara la capacidad de respuesta que tiene el personal de enfermería igualmente el trato durante la atención que brinda el profesional, la empatía que existe entre el binomio enfermera/o paciente.

Por tal motivo como aporte practico y al saber que no existe una guía de atención para el personal de enfermería encaminada a proporcionar una atención de calidad, es evidente implementar una guía de atención de enfermería, socializar con el personal de enfermería orientada a mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario.

Es original debido a que en esta casa de salud no se ha recibido capacitaciones y no existe un documento en el cual se puedan guiar los profesionales y así de esta manera mejore la calidad de atención que muchas de las veces se han visto vulneradas por el personal asistencial, el modelo utilizado en este trabajo convierte a la investigación en novedosa ya que será aplicada en la institución y de esta manera se podrá ejecutar la propuesta planteada.

Este trabajo investigativo tiene un enfoque mixto, de corte transversal puesto que los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único; ya que en este estudio se pretende determinar la calidad de la atención de Enfermería en un momento dado del tiempo, es decir, en un tiempo determinado, es de tipo exploratorio, descriptivo porque analiza la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería, asociativo y correlacional porque investiga la correlación que existe entre dos variables en estudio.

Para el proceso de elaboración, validación de instrumentos y recolección de información, el primer paso fue identificar el objetivo general y las dimensiones que se incluyó en los objetivos específicos, el proceso fundamental en la construcción del instrumento, consistió en convertir las dimensiones en elementos medibles; es decir, pasar de las dimensiones a los indicadores y de los indicadores a las preguntas para luego ser validado por un grupo de expertos.

Este proyecto de investigación está estructurado por cinco capítulos, en el capítulo I hace referencia al problema en donde se detalla el planteamiento del problema se define la situación propia del objeto en estudio que en este caso son los usuarios que acuden a esta casa asistencial, delimitado en tiempo y espacio, realizando la formulación del problema en base a la asociación de la variable



independiente con una variable dependiente; se desarrolla la sistematización para posterior elaborar los objetivos específicos y llegando a la determinación del tema.

En el capítulo II se relata el marco referencial el mismo que se establece la relación histórica con los antecedentes, origen y evolución del problema en estudio, en cuanto a los antecedentes referenciales se realizó una revisión exhaustiva de documentos y trabajos previos, el marco conceptual se lo elaboro en base a las dos variables y finalmente se determinó la operacionalización de las variables.

En el capítulo III se destaca el marco metodológico en donde se estructura el tipo y diseño de investigación, la población y muestra, los métodos y técnicas utilizadas, así como también el tratamiento estadístico de la información.

El capítulo IV es el análisis e interpretación de resultados mismos que se los obtuvo del análisis cuanti-cualitativo realizando un análisis comparativo, evolutivo, la tendencia y las perspectivas y de esta manera llegar a la conclusión y recomendaciones de la investigación.

El capítulo V es la propuesta la misma que aportara a la solución del problema en estudio y de esta manera satisfacer las necesidades que tiene el objeto en estudio.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.1 Problematización**

La calidad de atención actualmente es un punto muy importante en la evaluación del buen desempeño de las unidades de salud tanto a nivel nacional como internacional.

Donabedian define calidad como " el tipo de atención que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez tenido en cuenta el balance de ganancias y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención". (Torres M. , 2011)

Hoy por hoy nos encontramos con beneficiarios más exigentes, que exigen perfeccionamientos sanitarios que ayuden a ampliar su horizonte de bienestar; en este asunto de importancia las autoridades sanitarias valoran cada vez más el sentir de los pacientes y la eficacia de los servicios proporcionados.

En 1980 Avedis Donabedian transformó el pensamiento sobre los sistemas de salud. Tal como lo hacen notar:

Lizana que gracias al conocimiento que generó, ahora entendemos que la respuesta social a los problemas de salud no es un conjunto de eventos sin relación, sino más bien un proceso complejo guiado por principios generales. Además, hace mención a que la calidad es lo que el usuario y/o acompañante define determinando si el producto o servicio brindado ha podido satisfacer la necesidad del consumidor. (Lizana, et al. ( 2018).

La calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores, conocimientos del paciente y del servicio médico para lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente durante el proceso. (García, 2016).

A nivel latinoamericano, la calidad de atención en salud es considerada como un derecho ciudadano, que tiene por objetivo la satisfacción de los usuarios.

Según varios estudios realizados en nuestro vecino país como; Colombia se observa que de la población global encuestada el 60% de los pacientes manifiestan un nivel de satisfacción medio con relación a la atención recibida, seguidos con un 25% quienes tienen un nivel de satisfacción alto y el 15% restante considera que es bajo. (Valenzuela, 2017)

En el Ecuador el Ministerio de Salud Pública (MSP) para perfeccionar la Calidad de atención que brinda a la población a través de sus plazas de salud y ofrecer mayor satisfacción al usuario durante el cuidado, conformó Equipos de Mejoramiento Continuo de la Calidad (EMCC.); actualmente la satisfacción del usuario/a nivel país ha conseguido un notable prestigio en el ámbito preventivo y hospitalario.

Estos equipos se despliegan cuando existe un problema durante la atención, pero a pesar de que el MSP busca perfeccionar la calidad de atención en los establecimientos de salud, no es evidente que se lo haya logrado pese a que en el país la red de hospitales y centros de salud para dar acatamiento a lo puntualizado en la constitución se encuentran en evaluación constante, las extensiones que se valoran son: accesibilidad, tiempo de espera, trato, respeto y efectividad en la atención.

El centro de salud se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura cuenta con varias áreas médicas brindando a los usuarios atención médica, psicológica, obstétrica, odontológica, laboratorio, vacunación, Rx, y estadística; a esta casa de salud asisten usuarios con diferentes patologías, los mismos que de acuerdo a su cuadro clínico son derivados a las diferentes áreas para el tratamiento requerido, o en casos más complejos son referidos al Hospital San Vicente de Paul.

Por lo tanto, el Centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra, debido al acrecentamiento en la demanda de atención, impide que el profesional se desempeñe de buena manera por lo que creo que esta sea la causa que impide el buen desempeño laboral de estos profesionales, de modo que para el enfermero/a se crea un mayor reto profesional, sin desconocer que el atributo de enfermería es el cuidado.

La calidad de atención que reciba el paciente le permitirá calificar el desenvolvimiento de los profesionales, en donde se pudo evidenciar como una problemática la excesiva cantidad de pacientes y falta de personal; en esta casa de salud no se han encontrado estudios sobre calidad de atención y satisfacción de usuario; por lo que este estudio puede ser un aporte importante para la gestión en este nivel de atención.

El usuario busca apoyo y comprensión pero muchas de las veces no cumple con las expectativas de la atención recibida debido a que el profesional de enfermería no tiene una buena comunicación las indicaciones recibidas por su problema de salud son escasas, el usuario no entiende la post consulta que le da la enfermera, el trato y la atención individualizada no es la esperada, siendo esta una de las causas por las cuales el paciente manifiesta inconformidad de la atención y si a esto se le suma la ansiedad con la que acude para ser atendido se genera en él una contradicción que muchas de las veces obstaculiza la interrelación enfermero paciente.

### **1.1.2 Delimitación del problema**

**Línea de investigación:** Salud Pública y bienestar humano Integral

**Sub-líneas de Investigación:** Atención Primaria en Salud (APS).

**Eje del programa de maestría:** Salud Publica

**Objeto de estudio:** Usuarios.

**Unidad de Observación:** Centro de Salud.

**Tiempo:** octubre 2019 a abril 2020.

**Espacio:** Centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra

### **1.1.3 Formulación del problema**

¿Cuál es la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención recibida en el centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra por parte del personal de enfermería?

### **1.1.4 Sistematización del problema**

¿Cuál es la comunicación verbal que ofrece el personal de enfermería a los usuarios que asisten al centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra?

¿Cuál es el trato que brinda el personal de enfermería a los usuarios que asisten al centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra?

¿Cómo es la apreciación que tiene el usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra?

¿Qué estrategias de atención de enfermería se pueden desarrollar para mejorar la calidad de atención de enfermería?

### **1.1.5 Determinación del tema**

Satisfacción del usuario en la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud N° 1 de la ciudad de Ibarra

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivos General**

Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- 1.- Identificar la comunicación verbal, que ofrece el personal de enfermería a los usuarios que asisten al centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra.
- 2.- Conocer el trato que brinda el personal de enfermería a los usuarios que asisten al centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.
- 3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.
- 4.- Diseñar una Guía de Atención que permita mejorar la calidad de atención del personal de enfermería.

## **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La relación enfermero paciente es fundamental para la rehabilitación y más aún el vínculo debido a que el personal de enfermería trabaja en contacto directo con él paciente, por lo tanto, se debe brindar al beneficiario una atención integral con calidad, pertinencia y accesibilidad; para aportar garantía a la atención brindada.

Este estudio es de mucha importancia debido a que se establece el nivel de bienestar de los usuarios en relación al cuidado, accediendo planear intervenciones de acuerdo al punto de vista observado del lugar en mención. Por lo que el trabajo investigativo constituyó un referente sustancial, en donde los favorecidos no son solo las autoridades de esta Institución, sino también el personal de salud, y exclusivamente los usuarios del área de investigación quienes son los beneficiarios directos, es decir la población en general.

El impacto esperado es elevar el bienestar del paciente que asiste al Centro de Salud N°1, misma que admitirá reparar la percepción que tiene la población Ibarreña sobre la atención que brinda esta casa asistencial. Además, posesionar a la Universidad Estatal de Milagro en la zona norte del país como formadora de maestrantes que se vinculan a la solución de los problemas de la población, obteniendo mayor reputación por el aporte brindado a la sociedad.

Este proyecto de investigación es original porque no se han ejecutado investigaciones sobre estos aspectos, asimismo es factible porque se cuenta con la autorización del director del Centro de Salud y el apoyo de la líder de Enfermería de la casa de salud en estudio, por lo que la recolección de los datos y la aplicación de la propuesta es viable. De tal manera que proceda al perfeccionamiento integral de la calidad de atención, y por ende a una buena satisfacción del usuario, sin olvidar que el bienestar es un derecho irrenunciable para todos los beneficiarios que reciben atención en salud.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEORICO**

##### **2.1.1 Antecedentes históricos**

La preocupación por la calidad en la asistencia sanitaria es tan antigua como el propio ejercicio médico. Encontramos su origen en Papiros egipcios, en el Código de Hammurabi o en el tratado La Ley del propio Hipócrates. En todos los casos, buscar lo mejor para el paciente es la esencia del ejercicio, apareciendo el inseparable binomio Ética y Calidad. “La eficacia presidió el trabajo de Nightingale, cuando consiguió disminuir las tasas de mortalidad de los pacientes hospitalizados durante la guerra de Crimea” (García, 2015).

En distintos países del mundo los individuos se impacientan porque la atención en salud sea de eficacia; puesto que es un derecho imparcial para todos y de igual manera el Ecuador está indagando tácticas para corregir las divergencias que existen en el aérea de salud.

(Chimbo Celi, 2015) “En Ecuador, el modelo de salud está soportado en el Aseguramiento Universal en Salud (AUS); el cual está delimitado por dos grandes propuestas”:

- Incrementar de un 20% al 100% la cobertura en salud.

- Competencia médica, excelencia, integralidad y calidad de la atención en salud.

“El sistema de Aseguramiento Universal y Salud brinda servicios de promoción, prevención y recuperación de la salud, tomando en cuenta las capacidades diferenciales de pago de las personas o familias, como aporte complementario al financiamiento”. (Valenzuela, 2017)

Ecuador está amparado por auspiciantes que prometen el mejoramiento de la salud para toda la población proporcionándoles la facilidad, para el acceso fácil a ser atendido dignamente y sea resuelto su molestia de salud.

En el modelo de atención integral para la salud encontramos el fortalecimiento la calidad de atención por el talento humano el cual es una guía que requiere contar con personal competente, motivado y comprometido, que responda a las necesidades del sector público y privado, por lo que se implementará estrategias para el desarrollo y la gestión del talento humano a través de procesos de capacitación continua, la carrera sanitaria y la formación en los servicios (MSP, 2012).

Considero que el modelo de atención integral de salud busca tener personal altamente competente para que revele al usuario información en salud, dé a conocer actividades de promoción, prevención de enfermedades con una perspectiva intercultural en todos los niveles de salud.

Fortalecido el talento humano se garantiza el acatamiento de estándares de calidad en la atención y gestión; la aplicación de las normas, protocolos terapéuticos y guías de manejo clínico por ciclos de vida y niveles de atención establecidos por el Ministerio de Salud Pública; implementación de procesos sistemáticos de auditoría, monitoreo, evaluación y rendición de cuentas; así como la implementación de un sistema de control de la garantía de la calidad de los servicios que incorpore la percepción de las y los usuarios (MSP, 2012).

### **2.1.2 Antecedentes referenciales**

Luego de revisar varias bibliografías se cita las siguientes investigaciones que van hacer de gran utilidad para este proyecto de investigación:

En octubre del 2017, Alvarado Jacqueline realiza una investigación sobre “Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital Daniel Alcides Carrión del Callao, 2017”.

El estudio fue observacional, descriptivo, transversal. La población estuvo conformada por 900 usuarios y la muestra por 270 usuarios. La información fue procesada en el programa estadístico SPSS versión 22.0. Los resultados en cuanto a la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del 100% (270); el 48% (129) presentó una regular calidad de atención, el 29% (78) mala calidad de atención y el 23% (63) buena calidad de atención. En la dimensión humana del 100% (270); el 60% (161) indicó que fue regular, el 21% (58) buena y el 19% (51) mala. Referente a la dimensión técnico - científico del 100% (270); el 52% (141) manifestó que fue regular, el 27% (73) buena y el 21% (56) mala. En la dimensión entorno del 100% (270); el 58% (157) respondió que fue regular, el 25% (67) mala y el 17% (46) buena. La conclusión del estudio fue que la percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el profesional de Enfermería del servicio de Emergencia en general y en sus dimensiones fue regular. (CHRISTIE, 2017).

De forma similar Luis Valenzuela realiza una investigación con el tema “Satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud tipo” A” de Andrade Marín, Imbabura 2017” realizó una investigación descriptiva, transversal, con enfoque cuantitativo.

Los resultados son positivos con respecto al trato del personal, amabilidad, apariencia, seguridad, confianza, disposición para la ayuda, información, interés por cumplir promesas y por solucionar problemas con un 43 % de los usuarios manifiestan haber recibido una atención mejor de lo que esperaba. El tiempo de espera y puntualidad de consultas, 3% indican que es mucho peor de lo que esperaban. (Valenzuela, 2017).

Valenzuela en su investigación hace notar que los resultados conseguidos conciben un grado de satisfacción aceptable por parte de quienes reciben la atención, el equipamiento, infraestructura de la unidad, la puntualidad y tiempo de espera son factores que influyen en el agrado del usuario. El investigador como habilidad para perfeccionar y conservar la calidad de atención realizó la colocación de frases motivadoras en el establecimiento de salud las mismas que estimularan al personal a brindar una atención de calidad y calidez.

”Estos hallazgos corroboran los resultados encontrados por Gonzales K. en el año 2016 donde el 51.2% indicó que la calidad de atención en la dimensión técnico – científico fue de nivel medio” (BERENGUER M, 2014) . “Sin embargo, Canchari O. en el año 2017 en su estudio encontró que



el 54% de los usuarios consideró que la calidad de atención en la dimensión técnico – científico fue mala” (O., 2017).

Igualmente, Suárez con su equipo investigativo indican que la calidad de atención del Centro de Salud CAI III tiene una satisfacción regular de acuerdo al modelo SERVQUAL, los usuarios perciben que falta mejorar la infraestructura del Centro de Salud, y la empatía del personal hacia a los usuarios. De acuerdo con los resultados se requiere mejorar la calidad del servicio para obtener una calificación de excelencia, generando la satisfacción de la ciudadanía como indicador imprescindible de calidad en la atención en salud.(Suárez Lima, 2018)

### **2.1.3 Fundamentación**

Dentro de este marco al hablar de calidad y satisfacción de la atención recibida siendo estos pilares primordiales para cualquier entidad prestadora de servicios y aún más importante en el sector salud, al cual se debe prestar gran interés debido a que si la población cuenta con un óptimo estado de salud, todas las actividades se pueden realizar de una manera eficaz. Pero a medida que la población va creciendo surgen varias necesidades que son evidentemente notables, como el caso de la necesidad de la atención médica, en especial la vigilancia que brinda el primer nivel de atención provocando así la saturación de estas unidades asistenciales, y por ende la tardanza en la atención provocando de esta manera en el usuario una insatisfacción en cuanto a calidad de servicio prestado por los profesionales de esta unidad asistencial. Además, a esto se suma pacientes que sin necesitar exclusivamente atención son atendidos, trayendo consigo la insatisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

Es significativo señalar que la filosofía de la enfermera se encuentra en el bienestar integral de la población y en la calidad de vida de ellos, tiene conciencia de su responsabilidad ante la calidad de atención que brinda al paciente, a la institución, a la ética, a las normas de la profesión, y la contribución de su desempeño del cuidado y satisfacción de los pacientes. Los usuarios tienen para relatar sobre el cuidado que se les ha prestado y su satisfacción puede ser contribuyente a la mejora de un indicador de resultado de un establecimiento. La evaluación de la satisfacción del paciente ha sido adoptada por las instituciones de salud como una estrategia para alcanzar la percepción relacionado a la calidad de la atención prestada, el cual se adquiera informaciones que beneficiaran la organización del Centro de Salud N°1

## **2.2 MARCO LEGAL**

### **2.2.1. Constitución Nacional de la República del Ecuador 2008**

El estado debe cumplir con la Norma Suprema, a la que está sometida toda la legislación ecuatoriana, donde se establecen las normas fundamentales que amparan los derechos, libertades y obligaciones de todo el ciudadano.

Los siguientes artículos a mencionarse se relacionan con el trabajo de investigación:

En el capítulo segundo Derechos del Buen Vivir sección séptima denomina Salud en el artículo 32 se afirma que:

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. (Constitución, 2008)

En el capítulo primero de Inclusión y Equidad de la sección segunda de salud señala que:

Art. 362.- La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. Los servicios 24 públicos estatales de salud serán universales y gratuitos en todos los niveles de atención y comprenderán los procedimientos de diagnóstico, tratamiento, medicamentos y rehabilitación necesarios (Constitución, 2008).

### 2.2.2. Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 “Toda una Vida”

El Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 es el principal instrumento del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa, basado en garantizar una buena calidad de vida a través de políticas universales que están siendo implementadas a nivel nacional para un desarrollo sostenible y sustentable, por medio de sus tres ejes enfocados en; derechos

para toda una vida, economía al servicio de la sociedad y Más sociedad, mejor Estado, para llegar de esta forma a articular procesos de cohesión territorial, gestión de riesgos, acceso equitativo e infraestructura y gestión territorial (Cnd., 2017)

### **Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida**

Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas. Salud se debe hacer con pertinencia cultural, desde la prevención, protección y promoción, hasta la atención universal, de calidad, oportuna y gratuita, concentrando los esfuerzos para combatir la malnutrición en sus tres expresiones, eliminar la prevalencia de enfermedades transmisibles y controlar las no transmisibles. Esta visión exige el desarrollo de redes de servicios de salud enfocados en las necesidades de sus usuarios, acorde con la edad y la diversidad cultural y sexual (Cnd., 2017).

### **Políticas**

1.5.1.” Garantizar el derecho a la salud, la educación y al cuidado integral durante el ciclo de vida, bajo criterios de accesibilidad, calidad y pertinencia territorial y cultural”

### **Metas 2021**

- “Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: incrementar la tasa de profesionales de la salud de 25,1 a 34,8 por cada 10 000 habitantes a 2021”
- “Aumentar la cobertura, calidad y acceso a servicios de salud: incrementar el porcentaje de percepción positiva de los hogares con relación a servicios públicos de salud de calidad a 2021”

### **2.2.3. Ley Orgánica de la Salud 2006**

“Los presentes artículos obtenidos de la Ley Orgánica de la Salud que apoyan el marco legal de la investigación a realizarse se encuentran enmarcados en cada capítulo detallado a continuación” (MdS., 2013):

Del capítulo I sobre Definición, Ámbito de aplicación, Finalidad, Principios y Objetivos se tomaron en cuenta los siguientes artículos.

Art.2.-Finalidad y Constitución del Sistema. El Sistema Nacional de Salud tiene por finalidad mejorar el nivel de salud y vida de la población ecuatoriana y hacer efectivo el

ejercicio del derecho a la salud. Estará constituido por entidades públicas, privadas, autónomas y comunitarias del sector salud, que se articulan sobre la base de principios, políticas, objetivos y normas comunes. (MdS., 2013)

Del Capítulo IV denominado Funcionamiento del Sistema se tomará en cuentas el siguiente artículo:

Art.11.-Funcion de Provisión de Servicios de Salud. -La provisión de servicios de salud es plural y se realiza con la participación coordinada de las instituciones prestadoras, las cuales funcionarán de conformidad con su estatuto de constitución y la administración de sus propios recursos. El Sistema establecerá los mecanismos para que las instituciones garanticen su operación en redes y aseguren la calidad, continuidad y complementariedad de la atención, para el cumplimiento del Plan Integral de Salud de acuerdo con las demandas y necesidades de la comunidad. (MdS., 2013)

#### **2.2.4. Código Deontológico del CIE para profesionales de Enfermería**

“El código deontológico para la profesión de enfermería se basa en cuatro pilares que involucran a la enfermera en; promover la salud, prevenir la enfermedad, restaurar la salud y aliviar el sufrimiento, para llegar a garantizar cuidados de calidad para todos” (Ecid., 2005).

##### **1. La enfermera y las personas**

La responsabilidad profesional primordial de la enfermera será para con las personas que necesiten cuidados de enfermería.

Manifiesta Ecid,(2005) que la enfermera compartirá con la sociedad la responsabilidad de iniciar y mantener toda acción encaminada a satisfacer las necesidades de salud y sociales del público, en particular las de las poblaciones vulnerables.

##### **2. La enfermera y la práctica**

Finalizando que, al dispensar los cuidados, la enfermera se cerciorará de que el empleo de la tecnología y los avances científicos son compatibles con la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas.

## **2.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

Si bien es cierto que la satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, la atención, los proveedores de servicio, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos.

La satisfacción del usuario está considerada como un elemento deseable e importante de la asistencia sanitaria y, aunque intuitivamente el concepto puede entenderse con facilidad, no siempre existe acuerdo en su significado empírico ni en el de los resultados de su evaluación. “Puede concluirse que la satisfacción es un concepto multidimensional cuyos componentes dependen del tipo de prestación de que se trate (urgencias, emergencias, atención primaria, etc.)”.(Castillo Ávila, et al.2018)

Es importante medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido porque a posteriori nos permitirá mejorar el servicio prestado y para tal efecto se debe fortalecer el vínculo enfermera paciente; siendo un vínculo esencial para generar confianza, pero es necesario dominar las distintas técnicas del lenguaje verbal y no verbal para de esta manera poder entender las necesidades de los pacientes.

Donabedian quizás fue uno de los primeros autores en afirmar que la satisfacción del paciente es, ante todo, "una medida del resultado de la interacción entre el profesional de la salud y el usuario”(Vaca, Janet. et al, 2018).

La mayoría de los autores coincide en que la satisfacción es un fenómeno determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales y, por lo tanto, varía según el contexto social.

#### **2.3.1.1. Dimensiones de satisfacción**

**1. Fiabilidad (F):** Capacidad para cumplir exitosamente con la atención brindada.

**2. Capacidad de respuesta (CR):** Disposición de servir a los usuarios y proveerle un servicio rápido y oportuno frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.

**3. Seguridad (S):** Evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda la prestación de salud demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad para comunicarse e inspirar confianza.

**4. Empatía (E):** Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra persona y entender y atender adecuadamente las necesidades del otro.

**5. Aspectos tangibles (T):** Son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionados con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comodidad.

El método que sigue siendo más frecuente para medir la satisfacción son las encuestas, de satisfacción que presentan normalmente un formato multidimensional que incluye información sobre: empatía, tipo y cantidad de información que se le presta al usuario externo y familiares, competencia técnica del personal sanitario, facilidades de acceso, continuidad de los cuidados, resultado percibido de la asistencia y otras cuestiones sobre confort de las instalaciones. Otros formatos de encuestas destinadas a medir la satisfacción pueden constar de cinco dimensiones que son: Acceso a la atención, Trato al usuario, Recomendación, Expectativas y Satisfacción global.

La satisfacción puede referirse como mínimo a tres aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente y otros); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población; y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.

La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

- Hernández hace referencia a que las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.
- La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil.

Según Hernández (2018) manifiesta que medir la satisfacción de los ciudadanos constituye un objetivo de primer orden porque permite escuchar directamente a las personas acerca de la atención que reciben y porque consideran que la medida de la satisfacción es una medida de resultado de la atención.

La satisfacción de los usuarios es uno de las consecuencias humanísticas, estimada como la aprobación concluyente de la calidad de la atención y manifiesta la destreza del proveedor para complementar las necesidades de los usuarios. En este sentido, se reflexiona que los usuarios satisfechos perpetuarán usando los servicios de salud, conservarán relaciones específicas con los proveedores, perpetrarán con los regímenes de cuidado y ayudarán con el aporte de información necesaria para los funcionarios de salud.

Al hablar de satisfacción, es importante tener en cuenta la distinción entre satisfacción general, referida al grado de satisfacción del usuario con los cuidados de salud recibidos, y la satisfacción específica, que es el grado de satisfacción respecto a la utilización de un servicio concreto, o respecto a aspectos concretos de la atención recibida. (Massip, Ortiz, Llanta, Peña, & Infante, 2009)

Fornell clarifica la diferencia entre calidad y satisfacción indicando que debe entenderse la calidad como la percepción actual del cliente sobre el rendimiento de un bien o servicio, mientras que la satisfacción se basa no solamente en la experiencia actual, sino también en experiencias pasadas y en experiencias futuras, anticipadas por el juicio del cliente en virtud de sus experiencias acumuladas junto a la proyección de sus propias expectativas. (Correia Loureiro & Gonzáles, 2009).

### **2.3.2. Calidad de atención recibida.**

#### **2.3.2.1. Calidad.**

“Se define como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien o servicio. No hay calidad que se pueda medir por su apreciación o el análisis de las partes constitutivas de un servicio recibido”. (Olivetto Anel, et al. 2019)

Por tanto, la clasificación se hace con carácter integral, es decir, evaluando todas las características, funciones o comportamientos.

Unos de los expertos en temas de calidad es Avedís Donabedian, quien considera que es un atributo de la atención que ofrece las instituciones de salud, lo cual obtenerse en diversos grados y se define como el logro de los mayores beneficios posibles de la atención médica. Acorde con este autor la calidad en medicina promueve, facilita y garantiza los mayores niveles de salud y bienestar a la población, además incorpora, resuelve los aspectos, así como circunstancias de cada demanda de atención. Para ello requiere de recursos humanos, económicos de infraestructura, todos adecuadamente organizados y un sistema gerencial que incluya planificación de actividades, supervisión, evaluación de acciones, colaboración intersectorial, consulta y participación de la comunidad. (Ortellis, 2012)

“Luft y Hunt definen la calidad como el grado con el cual los procesos de la atención médica incrementan la probabilidad de resultados deseados por los usuarios y reduce la probabilidad de resultados no deseados, de acuerdo al estado de los conocimientos médicos”.

De Geyndt apunta que las distintas definiciones que se la han dado a la calidad son un reflejo de lo difícil que puede resultar arribar a un consenso debido a los valores implícitos en las distintas definiciones. Señala que el concepto de atención médica o atención sanitaria es multidimensional y que esto explica la existencia de tantas definiciones y formas para evaluarla. (Jiménez, 2010)

La calidad en la atención de enfermería es un conocimiento complicado que percibe la asistencia, conforme el progreso de la ciencia para establecer cuidados que compensen las necesidades de cada uno de los pacientes y afirmen su proceso.

Por otro lado, la calidad de la atención de enfermería se define como la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinde el personal de enfermería, de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional, competente y responsable; con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de los servicios.

#### **2.3.2.2. Indicadores de calidad**

Se los conoce como herramientas de medida de eficacia que se despliegan para examinar el nivel de trabajo existente de un proceso, persona, organización, o sistemas y establece los procesos necesarios que avale su funcionamiento óptimo.



En la atención hospitalaria, los indicadores de calidad y eficiencia sirven de base para medir el desempeño de la atención que brinda o debe brindar el personal de salud y facilitar las comparaciones en el espacio y en el tiempo. En otras palabras, son datos válidos, fiables y objetivos, que muestran resultados cuantitativos y dan la posibilidad de comparación al disponer estándares de cumplimiento que determinan si los resultados obtenidos en el área son correctos o no, y lo cual permite realizar acciones de mejora. (CHRISTIE, 2017)

“Donabedian fue el primero en plantear que los métodos para evaluar calidad de la atención sanitaria pueden aplicarse a tres elementos básicos del sistema”:

### **1. Indicadores de estructura**

Miden la calidad de las características del área en que se presta la atención, la accesibilidad geográfica de la infraestructura y el estado de los recursos para prestarlos.

**Recursos materiales.** -Equipos pertinentes con buen funcionamiento, entre otros.

**Recurso humano.** – Es la existencia del personal necesario y la certificación mediante el uso de las competencias profesionales que permiten desempeñarse con excelencia en el área.

**Instalaciones.** – Alide (2019) indica que es adecuada organización del acceso y flujos de circulación interna. Salones de espera con buena higiene, comodidad, departamentos bien señalizados apropiados para la atención a usuarios graves, entre otros.

**Clima organizacional.** – Con un conocimiento de los usuarios externos sobre el área, silencio, orden y disciplina.

**Existencia de transporte sanitario.** – Importante para el traslado de los usuarios que necesiten soporte vital.

No obstante, la estructura más perfecta no garantiza la calidad y el uso de estos indicadores es limitado si se pretende tener una visión real de la calidad de la gestión hospitalaria.

### **2. Indicadores de proceso.**

Miden, de forma directa o indirecta, la calidad de la actividad llevada a cabo durante la atención al usuario externo.

**Aplicación de procedimientos.** - El personal de enfermería que se desempeña en atención al paciente deben estar calificados para resolver todos los problemas de salud de los usuarios que lleguen a esta casa de salud, pues necesitan poseer gran habilidad y destreza en las técnicas, procedimientos y diagnósticos terapéuticos para tratar de manera rápida y eficaz los problemas de salud.

**Protocolos de actuación.** - Estos guían los pasos en cada situación de urgencia o emergencia, deben ser de constante consulta y renovación, pertinentes para cada unidad y que faciliten la adecuada toma de decisiones.

**Cumplimiento de las normas de bioseguridad.** - En estas áreas es frecuente el contacto con los fluidos corporales del usuario, como es el caso de la sangre, que puede contaminar la camilla, la ropa, los instrumentos, entre otros. Por ello, la aplicación de las medidas de bioseguridad es una norma que nunca se puede violar como protección de los provisosores de la asistencia y de las personas que son atendidas en la unidad.

**Actitudes de los proveedores de la asistencia con prontitud, conducta ética y comunicación.** - Abarca el tiempo de espera, que se mide desde que el usuario llega a la unidad de salud hasta que es atendido. (Alide., 2019) Uno de los requisitos necesarios para establecer prioridades entre los usuarios que llegan a estas unidades, es la incorporación de más profesionales de enfermería calificados, que desde el primer momento sea capaz de realizar la primera valoración mediante criterios bien establecidos según la situación de salud del paciente.

### **3. Indicadores de resultado.**

Miden el nivel de éxito alcanzado en el usuario, es decir, si se ha conseguido lo que se pretendía con las actividades realizadas durante el proceso de atención.

Es uno de los indicadores que con mayor frecuencia se ha estudiado pues la población atendida carece de conocimiento para poder valorar si el interrogatorio, el examen físico, así como las técnicas y procedimientos que le aplicaron fueron correctos o no. Sin embargo, dispone de criterios para evaluar la dimensión interpersonal o calidad sentida, ya que responden a valores y normas socialmente definidas en la interacción general entre personas, para posibilitar comparación entre sus expectativas y las aspiraciones que esperaban encontrar en relación con las que recibieron. (León, 2008)

## **Comunicación verbal**

Indico así mismo que a pesar de que la comunicación verbal es la que más se utiliza, la no verbal es el reflejo de lo que realmente queremos comunicar y se evidencia de distintas maneras.

El personal de enfermería debe dejar de lado las situaciones personales y enfocarse en la situación actual del usuario, debe facilitar el diálogo, trabajar con sencillez, humanidad y humildad, liderar el equipo de trabajo, cumplir con la palabra dada, acercarse, ponerse en el lugar del otro; llamar al usuario por su nombre, respetar su intimidad y libertad de expresión.

Es por ello que debe constar una combinación entre lo que se comunica al usuario y la manera de actuar ante la comunicación, existiendo entonces una habilidad que se debe desenvolver continuamente. Un mecanismo esencial para llevarlo a cabo depende en gran medida de la contestación del usuario; del tono de voz, siendo ésta la herramienta más valiosa que se podría considerar como un arsenal terapéutico; además, es el principal vehículo para enviar un mensaje y transmitir confianza, seguridad, energía, emoción y entusiasmo.

Tal es el caso que en ocasiones una sola palabra dice muchas cosas, sensaciones; por lo que el personal de enfermería debe crear y mantener una buena relación con el usuario. Además del tono de la voz, la mirada en el proceso de comunicación es un elemento fundamental que puede mejorar la relación enfermera-paciente, si estos elementos no fueran acordes, sucedería lo contrario y el profesional de enfermería perdería credibilidad ante el usuario. De igual manera se considera que el hecho de no mirar al usuario y desviar la mirada hacia otra parte hace que se sienta incómodo y no entendido.

El personal de enfermería debe identificar con tiempo el tipo de comunicación que requiere cada usuario, de acuerdo con sus condiciones de salud como, por ejemplo, un usuario sordo mudo que requiera de una comunicación no verbal: lo más importante de esta relación es mantener la comunicación según sus posibilidades de salud.

## **La importancia de la comunicación hospitalaria.**

La comunicación es ante todo una causa fundamental en toda analogía social; es el componente que sistematiza, hace viable la interacción entre las personas, y permite desplegar un lazo afectivo

que instaura en el humano la capacidad de comunicarse con otras personas, creando un patrón consecuente y continuo.

De igual manera cabe mencionar que la etapa emocional del usuario es diferente al momento que acude a una casa asistencial y cuando la enfermera intercambia costumbres con los usuarios, se favorece un ambiente de confianza y estabiliza su estado emocional, en un ambiente tranquilo, asistirá y educará con el tratamiento farmacológico. Peplau manifiesta que las intervenciones de enfermería son procesos interpersonales terapéuticos y significativos para la persona.

Por consiguiente, para que surta un buen trato es necesario que la enfermera involucre su propia práctica, para ayudarla a convertirse en una persona legítima dentro de la interacción, y pueda ser distinguida por el usuario como un profesional íntegramente involucrado, evadiendo quejas y expresiones como: “ni siquiera me puso atención” o “se mostraba indiferente a lo que yo le comunicaba”.

### **Trato digno**

La calidad es un mecanismo importante en la atención que contiene el trato digno, donde se respetan los derechos individuales del paciente y proporciona una atención efectiva, eficiente y con ética profesional, que resulte en una efectiva atención al paciente y a la familia. Por lo que el trato digno es la apreciación que tiene el paciente o su familiar acerca del trato y atención proporcionada por el personal de enfermería durante su estancia en las instituciones de salud.

El trato digno que otorga el personal de enfermería a los pacientes está respaldado en el respeto a los derechos humanos, a las particularidades individuales, a la información completa, efectiva, eficaz y la amabilidad por parte de quien oferta el servicio.

#### **2.3.2. FUNCIONES DEL PERSONAL DE ENFERMERIA**

En el primer grupo se incluyen:

**Funciones independientes o propias:** Aquellas que el personal de enfermería ejecuta en cumplimiento de las responsabilidades de la profesión, para la cual está capacitado y autorizado”.

**Funciones dependientes o derivadas:** Son las que realiza el personal de enfermería por delegación de otros profesionales, principalmente el personal médico.

**Funciones interdependientes:** “Son las que realiza el personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud”.

En el segundo grupo se incluyen:

### **1. Función asistencial**

Torres (2006) manifiesta: “Es la que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyarle en la recuperación de los procesos patológicos”.

Las actividades asistenciales se realizan en:

#### **Medio hospitalario:**

Torres manifiesta que la asistencia en este medio se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico.

#### **Medio Extra hospitalario/comunitario:**

Los profesionales de enfermería despliegan un oficio asistencial en este contorno desde una interpretación como parte de un equipo de salud comunitaria compartiendo actividades y objetivos.

### **2. Función administrativa.**

Abarca labores específicas asentadas en teorías y metodología de la administración aplicada a los cuidados de enfermería, para renovar la atención al individuo, familia y comunidad.

### **3. Función investigativa.**

La función de investigación coadyuva a la aplicación del conocimiento mediante la aplicación de teorías y metodología correspondiente. Dicha investigación debe ser realizada con responsabilidad profesional, científica, ética; con el objetivo de contribuir al desarrollo profesional y mejoramiento de la salud de la población.

- Ejecutar o colaborar en estudios epidemiológicos en el centro laboral.
- Elaborar artículos de interés para la especialidad de enfermería ocupacional.

### **4. Función docente.**

La función docente corresponde a la transmisión del conocimiento en la formación profesional de recursos humanos en enfermería, en la educación para la salud, en la capacitación y la educación continua, basada en necesidades, factores de riesgo e integración docencia-servicio.

### **Otras funciones**

**Función de comunicación.** - La enfermera ha de ser cuidadosa en el envío y recepción de mensajes al usuario, familia y comunidad.

**Función humanitaria.** - Incorpora las relaciones humanas adecuadamente para apoyar al usuario en todos los momentos de crisis buscando el bienestar y aceptación de este, procurando no crear dependencia así mismo preservando la dignidad de la persona.

**Función de educación.** - El personal de enfermería desempeña el papel de maestra ya sea formal o informalmente compartiendo los conocimientos sobre educación en salud que conduzca a la modificación y/o aprendizaje de conductas favorables a la salud del individuo, familia y comunidad.

**Función social.** - Consiste en la búsqueda de estrategias que contribuyan a la solución de problemas relacionados con la situación laboral y familiar, generados a partir de la condición de salud del usuario.

**Función preventiva.** - Comprende la protección del usuario, la prevención de traumatismos y de complicaciones, así como las acciones educativas para preservar su salud, enseñando al individuo como identificar las barreras del organismo contra la infección, y otros riesgos a fin de disminuir la probabilidad de enfermar.

### **PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE SALUD**

Valenzuela (2017) hace referencia que la Atención Primaria de Salud (APS) es una estrategia que ha demostrado resultados costo–efectivos sobre las condiciones y calidad de vida de la población. La evaluación de servicios de salud es un tipo de investigación que se dirige a proporcionar información con solidez científica a quienes deben tomar decisiones fundadas en conocimientos válidos en política y planificación sanitaria se constituye como un elemento clave para la mejora continua de la calidad de la atención.

Algunos autores han hecho énfasis en tomar en cuenta el perfil de los usuarios para orientar los esfuerzos institucionales de cambio y en la necesidad de realizar evaluaciones que integren aspectos relacionados con la diversidad de las funciones que se realizan en el marco de la estrategia de APS. Estudios coinciden en que, por medio de la evaluación dirigida a usuarios, ellos otorgan una mayor importancia a aspectos como la disponibilidad de tiempo y servicios, accesibilidad, continuidad de la atención, información que reciben sobre sus problemas de salud o la relación médico paciente, mientras que ponen menos énfasis en los aspectos administrativos.

Según un estudio realizado por Perez & Aceituno, afirman que los centros de atención primaria de salud son el eje fundamental para alcanzar uno de los objetivos planteados por el gobierno como es el que la población alcance un nivel de salud que les permita llevar una vida social y económicamente productiva, ya que representan el primer contacto que tienen los individuos, la familia y la comunidad con el sistema de salud, de carácter preventivo, continuo y global.

Uno de los aspectos indispensables relacionados con la promoción y protección de salud, es que el acceso a ésta debe ser justo y equitativo para todos, para asegurar el estado de bienestar físico, mental y social de los usuarios, esto ha conllevado a una nueva orientación en los sistemas sanitarios y programas de salud pública, asignando una mayor importancia a los centros de atención primaria de salud.

Para la valoración de estos establecimientos de salud no solo depende de la capacidad, oferta de servicios y competencia de sus funcionarios, sino también de aspectos como tiempo de espera, el acceso a la información, trato digno e infraestructura adecuada para cumplir con las expectativas que presenten los usuarios de estos servicios. (MSP, 2012)

## **2.4 HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **2.4.3 Declaración de variables**

#### **Variable independiente:**

Calidad de atención

#### **Variable dependiente:**

Satisfacción de los usuarios.





## 2.4. 4 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

**VARIABLE DEPENDIENTE:** Satisfacción de los usuarios.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES		INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A:
Es la percepción final del usuario de la calidez de atención recibida, que se relaciona con la interacción del personal de Enfermería y el usuario.	Comunicación (OMS 2014)	Verbal	Preguntas directas Información oportuna y clara (OMS 2014)	11.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad ¿el personal de enfermería se las ha resultado? Siempre A veces Nunca 1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de Salud?	ENCUESTA	CUESTIONARIO	USUARIOS
		No verbal	Tono de voz Lenguaje corporal Contacto físico Contacto visual Escucha activa (OMS 2014)		ENTREVISTA	DIALOGO ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR	GRUPO FOCAL
	Proactividad (OMS 2014)		Identificación Tiempo de respuesta Educación (OMS 2014)		ENCUESTA	CUESTIONARIO	USUARIOS
	Actitud (OMS 2014)		Empatía Interés Respeto		ENTREVISTA	DIALOGO ENTREVISTADO	GRUPO FOCAL

		Disposición Capacidad de resonancia (OMS 2014)	Todas las semanas Una vez cada mes		Y ENTREVISTADOR	
			Una vez cada 3 meses Una vez cada seis meses	ENCUESTA	CUESTIONARIO	USUARIOS
			Una vez al año Solo cuando es necesario 18.- ¿Le satisface a usted la explicación que el personal de enfermería le da sobre los cuidados a seguir en su casa? Muy satisfecho Bastante satisfecho	ENTREVISTA	DIALOGO ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR	GRUPO FOCAL

			<p>Algo satisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Nada satisfecho</p> <p>5.- ¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) durante la espera, ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud? Si No Lo ignoró</p> <p>8.- Usted sufrió de discriminación durante la</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			atención por parte de profesionales de enfermería Si Algunas veces No 16.- Usted cree que los profesionales son rápidos y eficientes durante la atención Si No A veces			
--	--	--	--	--	--	--

Tabla N°. 1. Variable independiente.

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Erika León

**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Calidad de atención.

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TECNICA	INSTRUMENTO	DIRIGIDO A:
Es la atención del Personal de Enfermería que proporciona al usuario, a través del cumplimiento de todas las actividades pertinentes del mismo, con el fin de proporcionar bienestar a los usuarios que acuden al Centro de Salud N° 1.	Apoyo emocional (OMS 2014)	Compañía Confianza	12.- Al momento de realizarle preguntas la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento	ENCUESTA	CUESTIONARIO	USUARIOS
	Humana (Avedis Donavedian 1988)	Cortesía Confidencialidad Comunicación Comprensión (Avedis Donavedian 1988)		ENTREVISTA	DIALOGO ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR	GRUPO FOCAL
	Técnica (Avedis Donavedian 1988)	Fiabilidad Profesionalidad Credibilidad Seguridad (Avedis Donavedian 1988)	Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces	ENCUESTA	CUESTIONARIO	USUARIOS
	Funcional (Avedis Donavedian 1988)	Integralidad Oportunidad Continuidad (Avedis Donavedian 1988)	Nunca 9.- Cuando el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado	ENTREVISTA	DIALOGO ENTREVISTADO Y ENTREVISTADOR	GRUPO FOCAL

			<p>(curación, colocación de inyecciones, toma de signos vitales...) ¿le informó?</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>7.- El personal de enfermería; ¿se presentó a usted por su nombre?, antes de realizar la atención.</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>17.- Le informó la enfermera/o sobre su enfermedad y</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			<p>el tratamiento a seguir</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>13.- Usted comprendió la explicación sobre su estado de salud.</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Mas o menos</p> <p>15.- El personal de enfermería ¿le ha transmitido seguridad?</p> <p>Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Nunca</p> <p>20.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>personal de enfermería?</p> <p>Muy bueno</p> <p>Bueno</p> <p>Regular</p> <p>Malo no sabe</p> <p>21.- Usted cree que el personal de enfermería debería ser capacitado en el buen trato de atención</p> <p>Si deben ser capacitados</p> <p>No deben ser capacitados</p> <p>10.- El personal de enfermería fue humano, entendió su dolor y temor durante la atención</p> <p>Si</p>			
--	--	--	--	--	--	--



			<p>No Desconoce</p> <p>6.- El momento que le toca su turno el personal de enfermería lo recibe cordialmente.</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Paso por desapercibido</p> <p>19.- El personal de enfermería que lo atendió le inspiró confianza</p> <p>Bastante</p> <p>Poca</p> <p>Nada</p> <p>3.- El tiempo que esperó para que el profesional de</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>enfermería le realice algún procedimiento fue:</p> <p>Menos de 1 hora</p> <p>De 1 a 2 horas</p> <p>2 a 3 horas</p> <p>Mas de 3 horas</p> <p>No le realizó</p> <p>4.- Cuando usted está esperando su turno y no le atienden rápido usted se siente</p> <p>Inquieto</p> <p>Triste</p> <p>Enojado</p> <p>tranquilo</p> <p>2.- Con el alto índice de pacientes, de acuerdo a su criterio, ¿qué</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>aspectos se toma en cuenta para priorizar la atención de enfermería? De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento De acuerdo a su agrado y amistad De acuerdo a su nivel económico De acuerdo a su raza y cultura De acuerdo al tiempo espera De acuerdo a la gravedad del paciente 14.- Que tan profesional fue la</p>			
--	--	--	---	--	--	--

			<p>enfermera/o  en  proporcionar  información a  su problema  de salud</p> <p>Muy  profesional</p> <p>Profesional</p> <p>Ni  profesional, ni  poco  profesional</p> <p>No muy  profesional</p> <p>Para nada  profesional</p> <p>22.- Cuál de  las siguientes  opciones  usted  considera que  el profesional  de enfermería  debería  mejorar  Trato</p>			
--	--	--	--	--	--	--

			Apariencia Conocimiento Todas 23.- Usted como califica la atención recibida del profesional de enfermería que laboran en el Centro de salud Bueno Regular Malo			
--	--	--	--	--	--	--

Tabla N° 2. Variable dependiente.

Fuente: Investigador.

Elaborado por: Erika León

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL**

Al tratarse de una investigación acogida al paradigma critico-propositivo, el enfoque predominante es cuanti-cualitativo; puesto que tiene como fin conocer el enfoque en su totalidad; esta investigación es de tipo descriptiva porque se aplicó el método explicativo puntualizando la problemática que existe en el Centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra, con referencia a la satisfacción de los pacientes; correlacional porque se medirá la satisfacción del usuario y la calidad de atención ya que estas dos variables se correlacionan entre sí.

Es una investigación de campo en donde se combinó el método de la observación debido a que la investigación se la realizó en territorio, poniéndome en contacto directo con los usuarios del lugar en estudio y la realidad de la atención que tienen los usuarios de dicha área en el periodo determinado.

Es no experimental porque se estipulará en información obtenida de las fuentes que representan el marco teórico y se concluirá con aquella indagación que se consiga recoger de las fuentes primarias (Cuestionarios, entrevista) ya con ello se señalará el contexto existente del problema en esta casa de salud y la gran necesidad de plantear perfeccionamientos en dicha unidad asistencial.

Por consiguiente, esta es una investigación transversal porque se recolectó datos en un solo momento, en un tiempo único; con el propósito de describir las variables analizando la incidencia e interrelación en ese momento dado.

Por ende, permitió el análisis de las variables correspondientes a la calidad en la atención de enfermería y la satisfacción del usuario del centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra, para conocer los resultados de forma porcentual y numérica, así como las características de los involucrados lo

cual sirvió para determinar el grado de satisfacción de los pacientes como un primordial aspecto de la institución de salud.

Es una investigación mixta cuanti cualitativa en donde explorará distintos niveles del problema de estudio.

Representan el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o, al menos, en la mayoría de sus etapas agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques. (Pérez, 2015).

En cuanto a la parte cuantitativa, se utilizó la estadística descriptiva que permite procesar y analizar los datos recolectados en la investigación mediante técnicas matemáticas.

El enfoque cualitativo, por su parte, fue utilizado para descubrir y clarificar las preguntas de investigación, se basa en métodos de recolección de datos sin el uso de la medición numérica, quedó estructurado en categorías para organizar la entrevista, fue aplicado a tres familias los cuales quedaron codificados.

Con el enfoque mixto del trabajo científico se pudo realizar luego la triangulación de los resultados obtenidos en el cuestionario y en la entrevista.

Los instrumentos fueron validados, donde se calificaron las preguntas con una escala de puntuación de 0 a 100 puntos, se tuvo como criterio en el análisis de la puntuación final el resultado que fluctúe en el rango de 80 a 100 puntos, se denomina muy confiable y válido, acorde al tema investigación; si el resultado del puntaje final quedaba entre los valores 50 a 79 puntos, entonces se iban a sugerir cambios leves; entre tanto aquella que fuera califique con menos de 49 puntos, se replantearía la pregunta (ROMERO-URRÉA, 2019).

## **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA**

### **3.2.1 Características de la población**

En esta investigación se toma como población a los usuarios que asisten a esta casa asistencial que se encuentra en la zona urbana de la ciudad, asisten personas de todos los grupos etarios pero por fines de investigación se tomó en cuenta a personas adultas comprendidas entre las edades de 18

a 70 años de sexo masculino y femenino y lo conforman 96000 usuarios y de estos a un grupo focal compuesto por tres familias, la población en estudio sus condiciones de vida se encuentran enmarcadas por particularidades individuales, y por el contexto histórico, político, económico y social en el que viven.

### 3.2.2 Delimitación de la población

La población objetivo que son 96000 para el presente estudio probabilístico ya que todos los usuarios que asisten a esta casa de salud forman parte de esta unidad asistencial y tienen derecho para su atención los mismos que pueden formar parte de la muestra para conocer la satisfacción que tienen sobre la calidad de atención que brindan los profesionales de enfermería en el periodo 2019 - 2020

### 3.2.3 Tipo de muestra

El tipo de muestra que se utilizará en este trabajo investigativo es probabilístico porque la inclusión de cada elemento de la muestra se conoce de forma precisa.

### 3.2.4 Tamaño de la muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula, para población finita.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Total de la población

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (3%)

$$\frac{96000 * 1,645^2 * 0,05 * 0,95}{0,03^2(96000 - 1) + 1,645^2 * 0,05 * 0,95}$$

$$n = 172,6$$



n= 173

Por tanto, se aplicará un muestreo aleatorio simple se eligió a los elementos totalmente al azar entre todos los que forman parte de la población.

### **3.2.5 Proceso de selección**

Se lo realizo a una población de 96000 usuarios mediante un muestreo probabilístico con una fórmula para población finita, la misma que dio como resultado 172.6 usuarios, quedando conformado por el criterio del autor 173 usuarios. La misma que se realizó durante varios días, pidiendo al usuario el número de celular para enviar la encuesta en ese momento que salía de la atención.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS**

### **3.3.1 Métodos teóricos**

El proceso ordenado de la investigación contribuyó al desarrollo de un proceso contextualizado, en este caso se investigó en el campo de la salud pública, en un sensible tema como es la satisfacción de los usuarios, por lo tanto ha sido necesario seleccionar los métodos para dar cumplimiento de las tareas que se han planteado en la investigación, basando las mismas en los métodos teóricos y los empíricos, el primer de ellos utilizado para procesar la información teórica, empleando en este caso el método científico con un enfoque inductivo y deductivo explicado a continuación:

Con el método inductivo se recurrió al estudio de los antecedentes particulares para arribar a una conclusión general, por lo que se pretendió con esta herramienta utilizarla para la observación de cada variable, con la intención de conseguir premisas generales sobre la percepción de los usuarios sobre el trabajo del equipo de enfermería que labora en esta casa asistencial en estudio.

El método deductivo, con el mismo fueron analizados principios generales para alcanzar conclusiones específicas, esta herramienta fue fundamental dentro del presente proyecto de investigación, accediendo a la observación en forma global lo que permitió evaluar los resultados con el objetivo de buscar la mejora en la calidad del servicio brindado por el personal de enfermería.

Para realizar este estudio investigativo, será necesario examinar e indagar anticipadamente las referencias, principios y efectos, “por lo que los estudios históricos (longitudinales) se basan en la

recolección y análisis de datos referidos a una secuencia temporal de acontecimientos concatenados” (Pérez, 2015).

La composición de este método admitirá crear una investigación y balance correcto de las variables del estudio investigativo enfocado al problema, para de esta manera establecer las respectivas conclusiones y recomendaciones las mismas que permitirán realizar la propuesta.

### **3.3.2 Métodos empíricos**

El método empírico fue utilizado para obtener la información deseada y como modelo en la investigación científica, se basa en la lógica empírica unido a la observación de los fenómenos y el análisis estadístico, en esta investigación se ha recurrido como método a la observación científica, a partir de la cual quedaron descritos y correctamente explicado el comportamiento de las variables analizadas, producto de la obtención de datos apropiados y fiables correspondientes a las conductas identificadas en el contexto teórico.

Con los datos obtenidos de las encuestas analizadas, así como la triangulación realizada con los resultados alcanzados en las entrevistas como técnica de campo, se pudo acopiar suficiente información para conseguir el objetivo del trabajo científico.

### **3.3.3 Técnicas e instrumentos**

#### **Encuesta.**

Como técnica se aplicará una encuesta a través de un cuestionario, que contempla preguntas que están enfocadas y relacionadas al tema las mismas que fueron validadas por un grupo de expertos.

Para realizar la elaboración y validación del instrumento, se siguió un número de pasos consecutivos como se describe a continuación:

Un primer paso consistió en recolectar definiciones de satisfacción y calidad, que fueron discutidas con docentes investigadores, con experiencia en validación de instrumentos y estudios de conocimientos, actitudes, percepciones, prácticas en salud y en calidad. Seguidamente se creó un formato L<sup>2</sup>RV el mismo que está organizado por objetivos. El objetivo general determinará la satisfacción de la calidad de atención, consta de seis preguntas elaboradas de menor complejidad a mayor complejidad para dar cumplimiento a este objetivo; de la misma manera se planteó tres

objetivos específicos: el primer objetivo hace referencia a la comunicación verbal, para el cumplimiento de este se estructuraron seis preguntas las mismas que hacen alusión a criterios de que si entienden las indicaciones emitidas por la enfermera si le indica el profesional de enfermería sobre el procedimiento que le va a realizar, la seguridad que tiene cuando le realizan algún procedimiento.

En cuanto al segundo objetivo en donde se desarrollaron cinco preguntas para el cumplimiento del mismo que hace referencia al trato que le brinda el profesional de enfermería, tomando en consideración la empatía, discriminación, si la enfermera es afectuosa el momento de la recepción, como se siente cuando no le atienden rápido.

Finalmente, un tercero de tipo cuali-cuantitativo en donde la dimensión es la atención asentando seis preguntas para alcanzar este objetivo en donde se identificará las dimensiones sobre aspectos que debe mejorar el personal de enfermería calificación de la atención recibida, capacitación, discriminación, eficiencia de la atención.

La otra parte para continuar con la estructura del cuestionario en base a contenido, el cual se diseñó con preguntas cerradas utilizando la escala de medición de Likert las mismas que fueron colocadas en un formato establecido por el autor.

Finalmente se entregó el formato antes mencionado a los expertos para el análisis y validación correspondiente, el mismo que contaba con instrucciones tales como, que cada pregunta debe ser analizada y valorada de 0-100 y debe ser en relación con cada objetivo.

La pertinencia de cada pregunta debe estar en función a lo que quiere medir y los datos que va a obtener según los objetivos planteados, la validez que se determina según el tipo de resultado que se obtendrá con el análisis de la posible solución a los problemas, y, la coherencia; que está determinada por la claridad de la respuesta, comprensión y contenido. (ROMERO-URRÉA, 2019).

El instrumento cuantitativo obtiene un puntaje de validez de 80,55% pertinencia 83,2% y coherencia de 88,72% que según la rúbrica de confiabilidad el instrumento es muy confiable, siendo aprobado para la aplicación.

Según Romero-Urréa (2019) los parámetros para el análisis de la confiabilidad de un instrumento. En la validación del instrumento cuantitativo para usuarios por alfa de Cronbach se obtiene una calificación de 0,83 que implica una fiabilidad Buena, aceptable del instrumento en análisis.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,83	21

#### **Entrevista.**

Esta técnica me permitirá analizar la percepción que tiene el paciente sobre la atención que brinda el personal de enfermería de esta casa de salud, se utiliza un formato el mismo que fue validado por expertos.

Por lo tanto el formato L<sup>2</sup>RT elaborado en base al objetivo tres en donde se realizó un análisis de la percepción que tiene el paciente sobre la atención que brinda el personal de enfermería este formato se lo elaboro en base a tres categorías, eficiencia con calidad se le asignó el código CLEM, comunicación del binomio en estudio código AGU y buen trato con su código MELI, la calificación se procedió a obtener realizando una media aritmética de las respuestas de validez, pertinencia y coherencia, una vez obtenido el promedio de las columnas las tres cantidades fueron sumadas entre sí, para luego ordenar las preguntas en base al contenido y grado de dificultad; este instrumento obtuvo una puntuación de validez 95,6%, pertinencia 96,76% y coherencia 95,1% por lo que el instrumento es muy confiable para su aplicación.

#### **3.3.4 Consideraciones éticas.**

La realización del estudio no requirió la aprobación de un comité de ética por tratarse de un análisis de datos secundarios agregados que son de dominio público y que no permite identificar a los participantes.

Los usuarios serán informados acerca del tema que se está investigando mismos que darán su consentimiento voluntario y por ende se convertirán en participantes del trabajo investigativo, utilizando como estrategia el juego de roles. Se informará a los/as aleatorios participantes acerca del rol que tienen que desempeñar y se les dará todos los detalles de su participación y se tendrá absoluta confidencialidad.

Se intervino con sensatez durante el transcurso de recolección de los testimonios asumiendo el compromiso ético para todos los efectos y resultados que se provinieron de la interacción creada con los sujetos colaboradores del estudio.

El enfoque central de la entrevista hizo necesario atender concretamente este aspecto específico, tanto en la valoración del proyecto como en las indagaciones ya ejecutadas.

#### **3.4. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.**

Aplicada la encuesta se procedió al análisis de los datos procedimientos, a clasificar, tabular, y calcular el porcentaje, se optará por utilizar el programa Excel y SPSS.

Con la obtención de la información estadística del programa Excel y SPSS, se realizó la tabulación y representación en tablas y figuras con sus descripciones e interpretaciones, posteriormente, se efectuó un análisis de los resultados, la interpretación de resultados se desarrolló con el soporte de las diferentes teorías afines con el marco teórico y así llegar a conclusiones y recomendaciones satisfactorias.

## CAPITULO IV

### ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1. ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL

**Tabla 1**

*Cuando no le Atienden Rápido el Paciente se Siente*

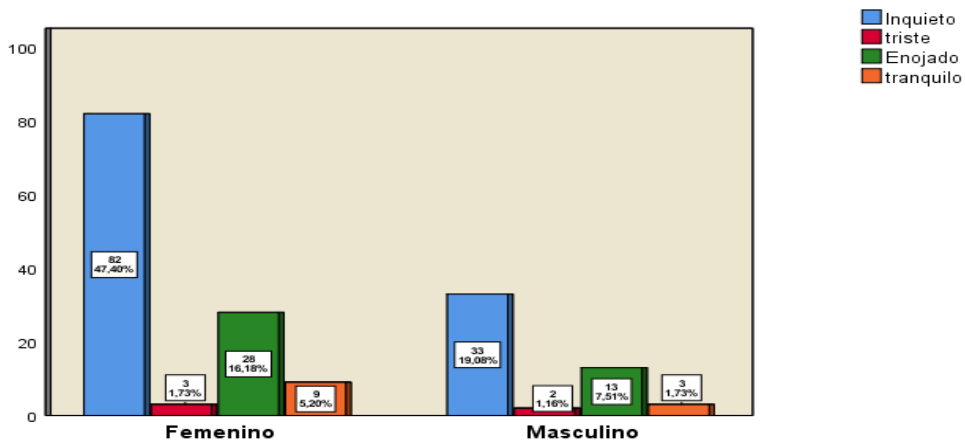
			Inquieto	triste	Enojado	tranquilo	
sexo	Femenino	Recuento	82	3	28	9	122
		% del total	47,4%	1,7%	16,2%	5,2%	70,5%
	Masculino	Recuento	33	2	13	3	51
		% del total	19,1%	1,2%	7,5%	1,7%	29,5%
Total		Recuento	115	5	41	12	173
		% del total	66,5%	2,9%	23,7%	6,9%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 2**

*Cuando no le Atienden Rápido el Paciente se Siente*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

#### Análisis

Del 100% de los encuestados el 66,5% indican que se sienten inquietos, el 23,7% enojados, el 6,9% se encuentra tranquilo y el 2,9% se sienten tristes, en este sentido se corrobora que la actitud del paciente frente a la espera de turno afecta a su nivel de satisfacción.

**Tabla 3.**

*Seguridad que da el profesional de enfermería*

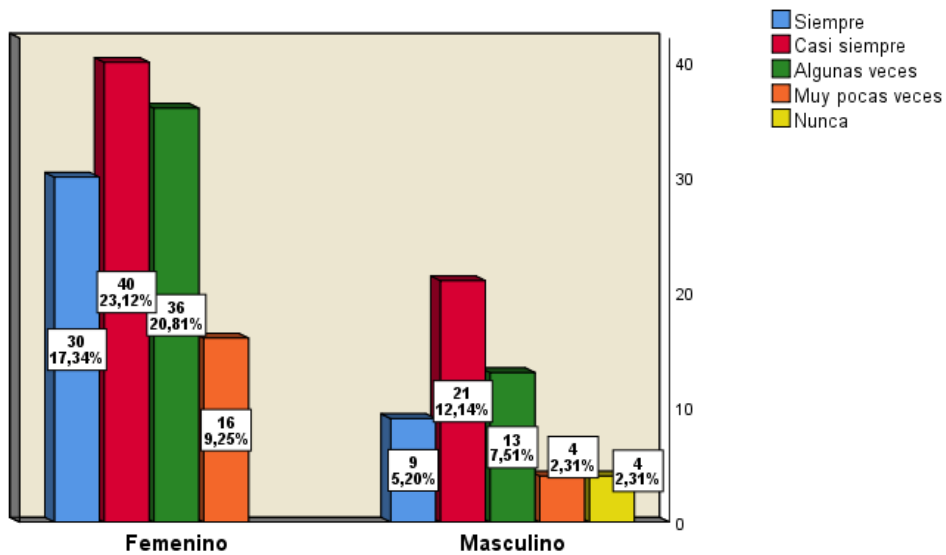
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	
<b>sexo</b>	Femenino	Recuento	30	40	36	16	0	122
		% del total	17,3%	23,1%	20,8%	9,2%	0,0%	70,5%
	Masculino	Recuento	9	21	13	4	4	51
		% del total	5,2%	12,1%	7,5%	2,3%	2,3%	29,5%
<b>Total</b>		Recuento	39	61	49	20	4	173
		% del total	22,5%	35,3%	28,3%	11,6%	2,3%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 2**

*Seguridad que da el profesional de enfermería*



## Análisis

En cuanto a la dimensión seguridad la cual comprende la capacidad técnica del personal de enfermería, el 35,3% manifiestan que casi siempre los profesionales han demostrado seguridad, esta dimensión está íntimamente relacionada con la aplicación de la ciencia, tecnología para de esta manera satisfacer la misma, alcanzando el máximo beneficio con los mínimos riesgos. Mientras que el 28,3% manifiesta que el enfermero/a algunas veces le ha transmitido seguridad, el 22,5% aduce que siempre los profesionales demuestran seguridad en la atención brindada por los mismos el 11,6% indica que muy pocas veces han demostrado una atención segura y el 2,3% manifiestan que nunca le demostraron seguridad durante la atención.

**Tabla 4**

### *Agilidad y eficiencia de los profesionales durante la atención*

		A				
			Si	veces	No	
sexo	Femenino	Recuento	39	68	15	122
		% del total	22,5%	39,3%	8,7%	70,5%
	Masculino	Recuento	13	30	8	51
		% del total	7,5%	17,3%	4,6%	29,5%
	Total	Recuento	52	98	23	173
		% del total	30,1%	56,6%	13,3%	100,0%

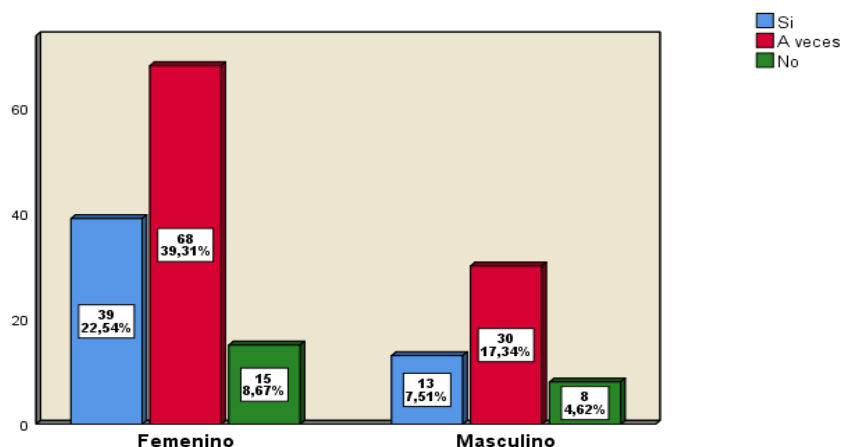
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020



### Gráfico 3

#### Agilidad y eficiencia de los profesionales durante la atención



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

#### Análisis

De los 173 encuestados que equivale al 100% el 56,6 % indican los profesionales son a veces ágiles y eficientes, el 30,1% manifiesta que si son eficientes y el 13,3% responden a esta interrogante negativamente por lo que se puede deducir que la eficiencia y agilidad del profesional influye significativamente en la satisfacción del usuario.

#### Tabla 5

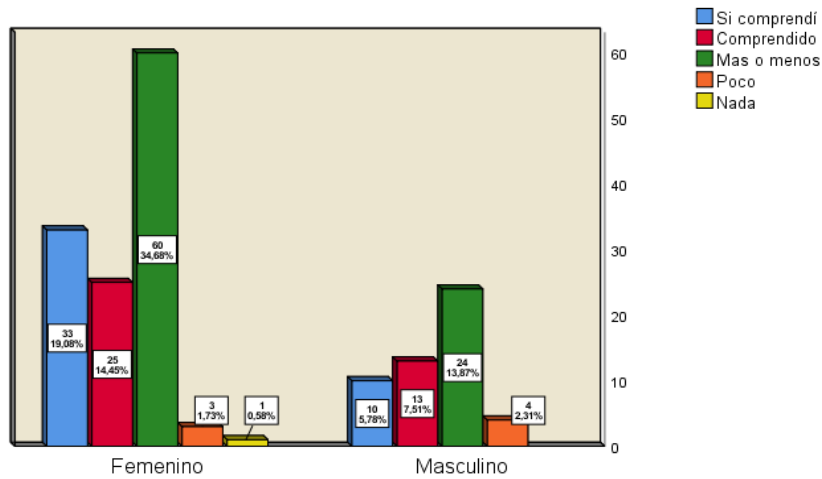
#### Comprendió explicación de su estado de salud

		Si comprendí		Mas o menos				
		comprendí	Comprendido	menos	Poco	Nada		
sexo	Femenino	Recuento	33	25	60	3	1	122
		% del total	19,1%	14,5%	34,7%	1,7%	0,6%	70,5%
	Masculino	Recuento	10	13	24	4	0	51
		% del total	5,8%	7,5%	13,9%	2,3%	0,0%	29,5%
Total		Recuento	43	38	84	7	1	173
		% del total	24,9%	22,0%	48,6%	4,0%	0,6%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

## Gráfico 6

### Comprendió explicación de su estado de salud



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

### Análisis

La explicación que da el profesional de enfermería en cuanto al estado de salud del paciente es un indicador de satisfacción en el cual se puede comprobar la calidad de atención por lo que en este ítem el 48,6% de los encuestados indican que la explicación fue más o menos mientras que el 24,9% indican que si comprendieron seguido del 22,0% manifiestan que sí comprendió la explicación mientras que el 4,0% entendió poco y un encuestado que equivale al 0,6% no entendió nada.

### Tabla 7.

#### Satisfacción de la explicación sobre los cuidados a seguir en su hogar

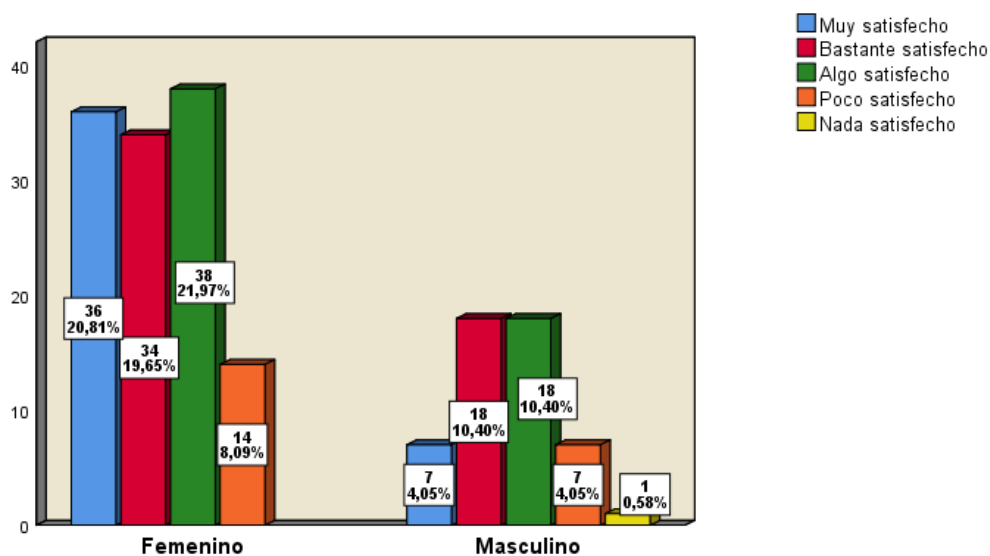
		Muy satisfecho	Bastante satisfecho	Algo satisfecho	Poco satisfecho	Nada satisfecho		
sexo	Femenino	Recuento	36	34	38	14	0	122
		% del total	20,8%	19,7%	22,0%	8,1%	0,0%	70,5%
	Masculino	Recuento	7	18	18	7	1	51
		% del total	4,0%	10,4%	10,4%	4,0%	0,6%	29,5%

Total	Recuento	43	52	56	21	1	173
	% del total	24,9%	30,1%	32,4%	12,1%	0,6%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### Gráfico 8.

#### *Satisfacción de la explicación sobre los cuidados a seguir en su hogar*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### Análisis

Esta pregunta es similar al anterior ítem en donde menciona igualmente a la explicación que da el profesional de enfermería pero en este caso es a los cuidados que debe seguir el paciente en su hogar en este indicador se evalúa la satisfacción que tiene el usuario, por lo que en este ítem el 32,4% de los encuestados indican que con la explicación dada por el profesional están algo satisfechos, mientras que el 30,1% indican que se encuentran bastante satisfechos, seguido del 24,9% en donde este porcentaje manifiestan que están muy satisfechos, el 12,1% están poco

satisfechos y un encuestado que equivale al 0,6% se encuentra nada satisfecho con la explicación emitida por el profesional.

**Tabla 9**

*Calificación de la atención recibida*

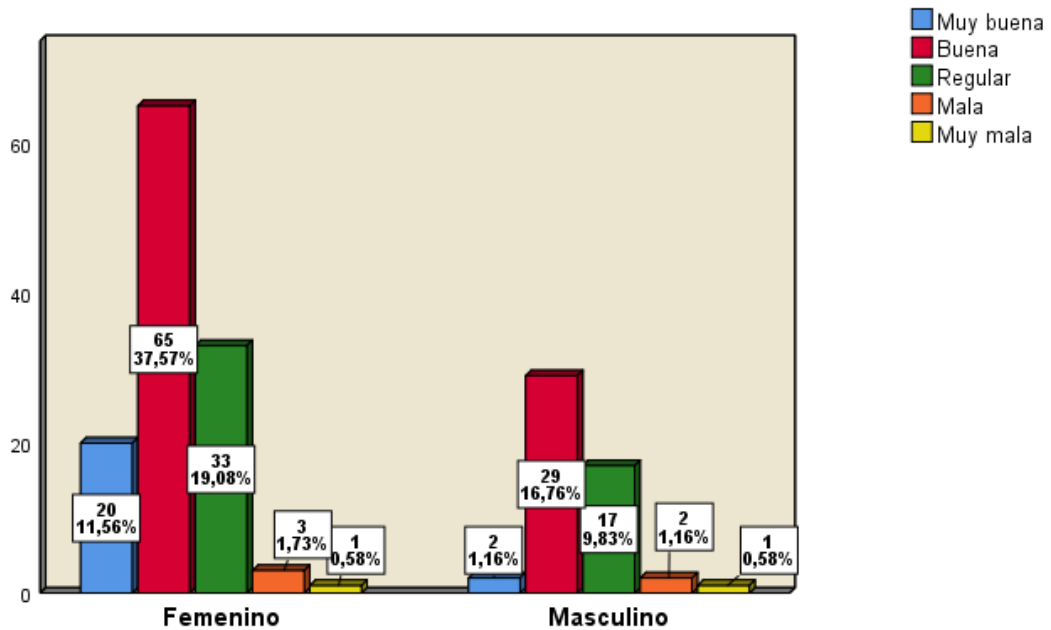
		Muy buena Buena Regular Mala				Muy mala		
Sexo	Femenino	Recuento	20	65	33	3	1	122
		% del total	11,6%	37,6%	19,1%	1,7%	0,6%	70,5%
	Masculino	Recuento	2	29	17	2	1	51
		% del total	1,2%	16,8%	9,8%	1,2%	0,6%	29,5%
Total		Recuento	22	94	50	5	2	173
		% del total	12,7%	54,3%	28,9%	2,9%	1,2%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 10**

*Calificación de la atención recibida*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### **Análisis**

El 54,3% califica la atención que brinda el personal de enfermería en esta casa de salud como buena, el 28,9% como regular, mientras que el 12,7% indica que es muy buena, el 2,9% indica que la atención es mala y el 1,2% manifiesta que es muy mala, dejando notar que si existe insatisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención.

**Tabla 11**

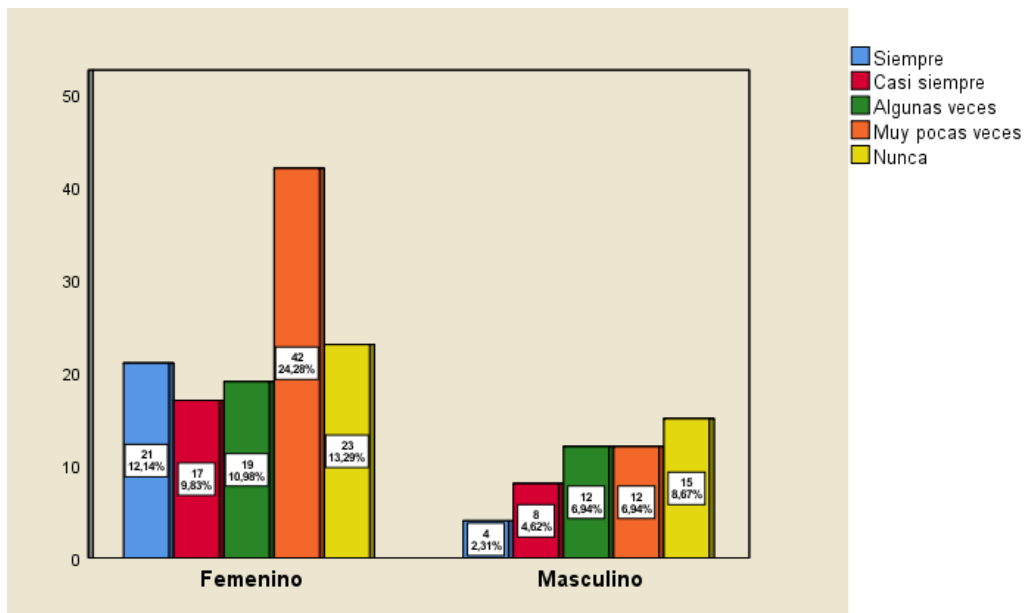
*Presentación del personal antes de realizar la atención.*

			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	
sexo	Femenino	Recuento	21	17	19	42	23	122
		% del total	12,1%	9,8%	11,0%	24,3%	13,3%	70,5%
	Masculino	Recuento	4	8	12	12	15	51
		% del total	2,3%	4,6%	6,9%	6,9%	8,7%	29,5%
Total		Recuento	25	25	31	54	38	173
		% del total	14,5%	14,5%	17,9%	31,2%	22,0%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### **Gráfico 12**

**Presentación del personal antes de realizar la atención.**



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

**Análisis**

En lo que concierne a si el profesional se presentó antes de iniciar la atención, los usuarios opinan: Un 31,2% que el personal de enfermería muy pocas veces lo realizo, un 22,0% nunca lo hizo el 17,9% lo hizo algunas veces y un 14,5% lo hicieron siempre y casi siempre. La cordialidad que infunde la enfermera/o que atiende al paciente es un buen indicador del grado de satisfacción.

**Tabla 13**

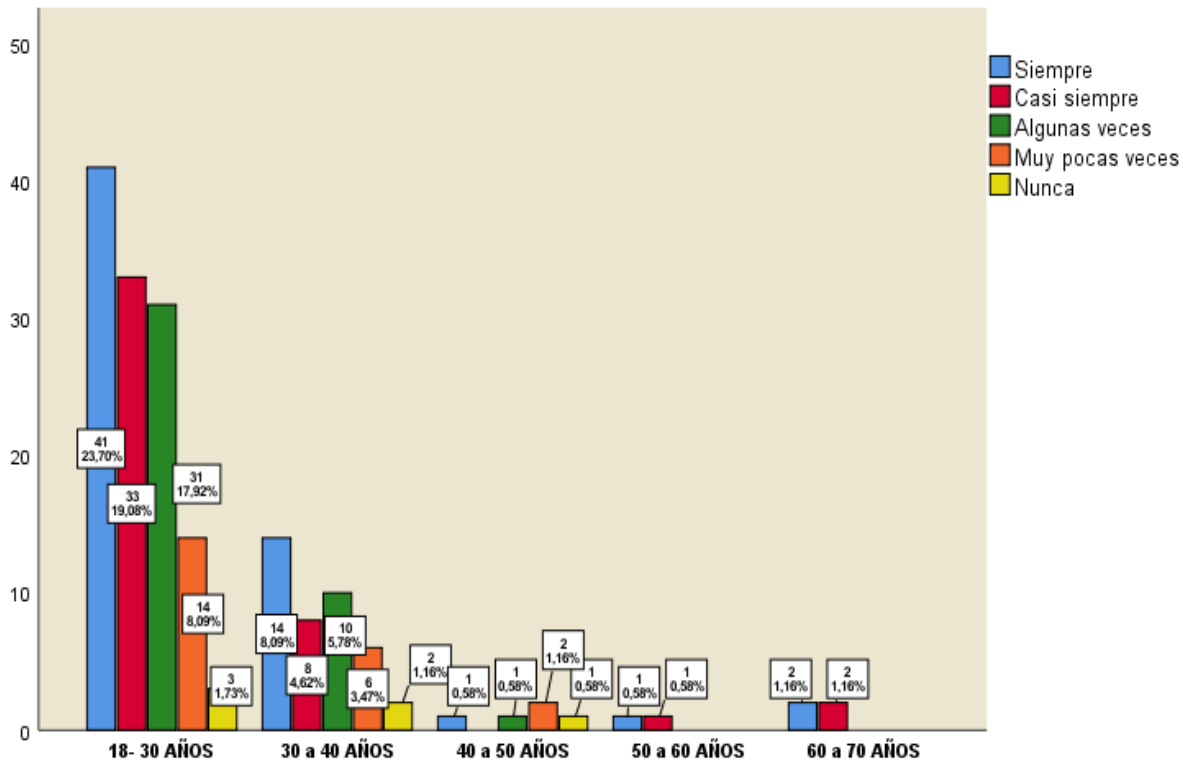
**Información antes de realizar la atención**

años	18- 30	Recuento	Muy					Nunca
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	pocas veces		
	AÑOS	% del total	41	33	31	14	3	122
			23,7%	19,1%	17,9%	8,1%	1,7%	70,5%
	30 a	Recuento	14	8	10	6	2	40
	40	% del total	8,1%	4,6%	5,8%	3,5%	1,2%	23,1%
	AÑOS							

40 a	Recuento	1	0	1	2	1	5
50	% del	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%	0,6%	2,9%
AÑOS	total						
50 a	Recuento	1	1	0	0	0	2
60	% del	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
AÑOS	total						
60 a	Recuento	2	2	0	0	0	4
70	% del	1,2%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%
AÑOS	total						
Total	Recuento	59	44	42	22	6	173
	% del	34,1%	25,4%	24,3%	12,7%	3,5%	100,0%
	total						

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 14** Información antes de realizar la atención



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

## Análisis

De acuerdo a la gráfica se puede observar que un 34,1% de los usuarios, responden que siempre han sido informados sobre lo que les iban a realizar, un 25,4% casi siempre los informan, el 24,3% solamente lo hecho algunas veces, el 12,7% manifestaron que le informaron muy pocas veces, pero un 3,5% de los usuarios consideraron que nunca le informaron, pudiendo ocasionar contrariedades o complicaciones. Las atenciones de enfermería comprenden diversas intervenciones hacia al paciente y la información es una tarea que da solución a los problemas de salud.

**Tabla 15**

### *El personal de enfermería resolvió sus dudas*

			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	
sexo	Femenino	Recuento	16	43	35	22	6	122
		% del total	9,2%	24,9%	20,2%	12,7%	3,5%	70,5%
	Masculino	Recuento	8	20	13	8	2	51
		% del total	4,6%	11,6%	7,5%	4,6%	1,2%	29,5%
Total		Recuento	24	63	48	30	8	173
		% del total	13,9%	36,4%	27,7%	17,3%	4,6%	100,0%

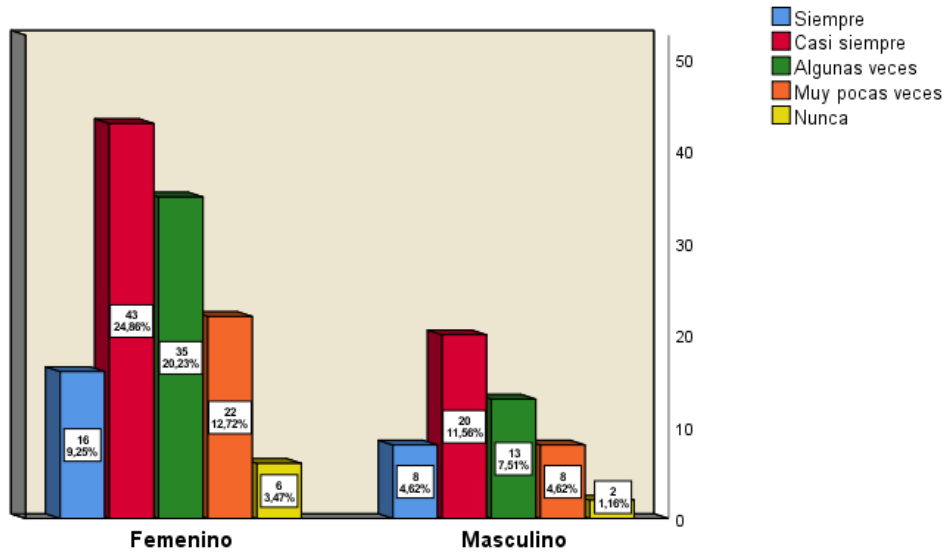
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020



## Gráfico 16

### *El personal de enfermería resolvió sus dudas*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### **Análisis**

Los usuarios opinan, en un 36,4% que el personal de enfermería casi siempre le satisface dudas afines a su enfermedad, un 27,7% algunas veces, el 17,3% muy pocas veces, el 13,9% manifiestan que siempre se las resuelven y un 4,6% opinan que nunca resuelven dudas. Cuando el personal de enfermería se comunica apropiadamente, inspira confianza, escucha, responde a preguntas, satisface necesidades, son evidencias de sustento para el paciente. Cada usuario tiene un inconveniente de salud diferente y merece una contestación concreta para ese problema.

**Tabla 17**

*El personal de enfermería responde con términos sencillos y de fácil comprensión*

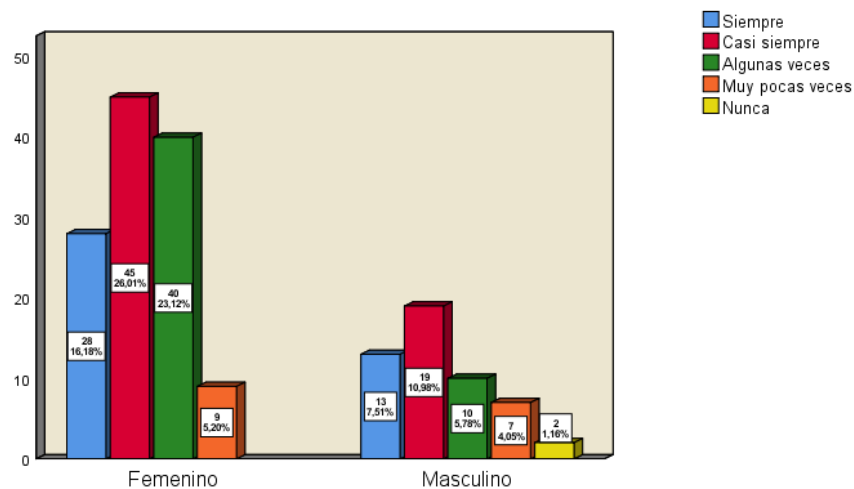
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	
sexo	Femenino	Recuento	28	45	40	9	0	122
		% del total	16,2%	26,0%	23,1%	5,2%	0,0%	70,5%
	Masculino	Recuento	13	19	10	7	2	51
		% del total	7,5%	11,0%	5,8%	4,0%	1,2%	29,5%
Total		Recuento	41	64	50	16	2	173
		% del total	23,7%	37,0%	28,9%	9,2%	1,2%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 18**

*El personal de enfermería responde con términos sencillos y de fácil comprensión*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Análisis**

Los resultados obtenidos en este ítem, un 37,0% de usuarios respondieron que casi siempre los profesionales responden términos sencillos, en un 28,9% manifestaron que algunas veces y un 23,7% que si lo hacen siempre. La comunicación de forma clara y sencilla es esencial durante la

atención ya que a través de una buena información el usuario logra su autocuidado de forma eficiente.

**Tabla 19**

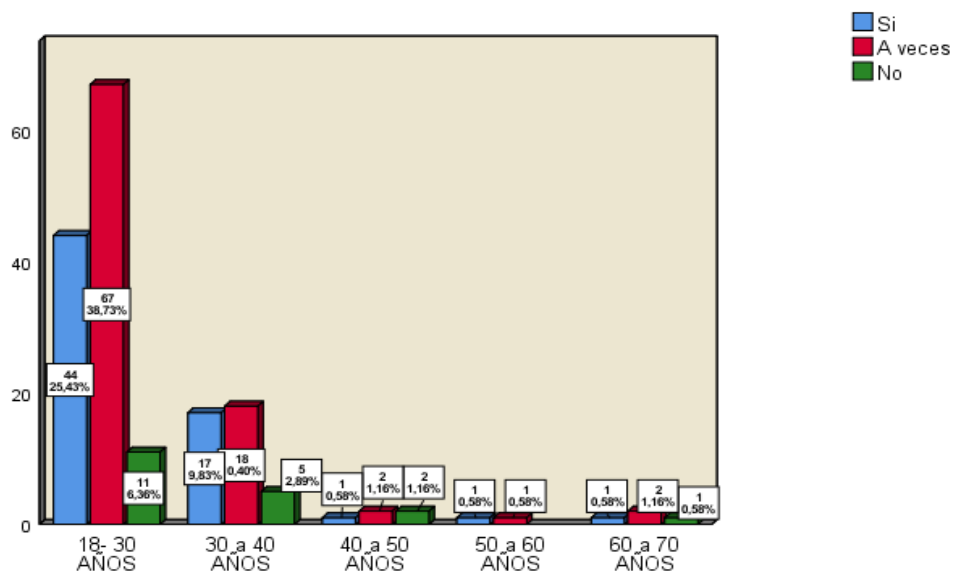
*La enfermera/o le informa sobre su enfermedad y el tratamiento*

			Si	A veces	No	
años	18- 30	Recuento	44	67	11	122
	AÑOS	% del total	25,4%	38,7%	6,4%	70,5%
	30 a 40	Recuento	17	18	5	40
	AÑOS	% del total	9,8%	10,4%	2,9%	23,1%
	40 a 50	Recuento	1	2	2	5
	AÑOS	% del total	0,6%	1,2%	1,2%	2,9%
	50 a 60	Recuento	1	1	0	2
	AÑOS	% del total	0,6%	0,6%	0,0%	1,2%
	60 a 70	Recuento	1	2	1	4
	AÑOS	% del total	0,6%	1,2%	0,6%	2,3%
Total		Recuento	64	90	19	173
		% del total	37,0%	52,0%	11,0%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 20**

*La enfermera/o le informa sobre su enfermedad y el tratamiento*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### Análisis

La gráfica demuestra que el 52,0% de los usuarios, responden que a veces, les informan sobre la enfermedad, cómo deben tomarse los medicamentos, pero un 37,0% opinaron que, si les informan, y un 11,0% que no les informan pudiendo ocasionar complicaciones en su salud. Las diversas intervenciones que realiza el personal de deben estar encaminadas a la satisfacción del mismo, y la información es una acción que cumple con el bienestar del usuario.

**Tabla 21**

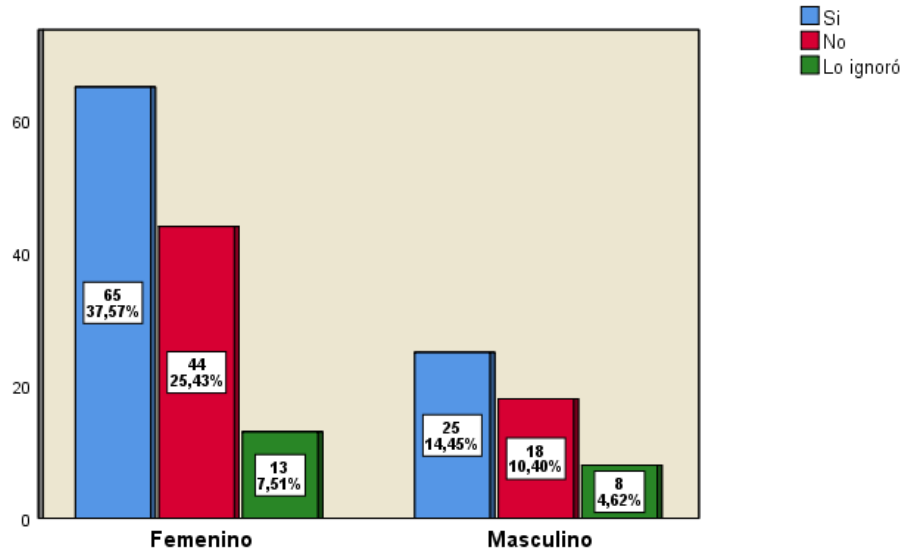
*El personal de enfermería resolvió un problema de salud con prontitud*

			Lo			
			Si	No	ignoró	
sexo	Femenino	Recuento	65	44	13	122
		% del total	37,6%	25,4%	7,5%	70,5%
	Masculino	Recuento	25	18	8	51
		% del total	14,5%	10,4%	4,6%	29,5%
Total		Recuento	90	62	21	173
		% del total	52,0%	35,8%	12,1%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

## Gráfico 22

### *El personal de enfermería resolvió un problema de salud con prontitud*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### **Análisis**

En lo que concierne a si el profesional le brindó cuidados durante la espera, los usuarios opinan: Un 52,0% que el personal de enfermería si lo resolvió con prontitud, 35,8 manifiesta que no lo hizo y un 12,1% lo ignoró. La confianza que inspira la enfermera/o que cuida al paciente es un buen indicador de su grado de satisfacción.

**Tabla 23**

***Enfermería lo recibe afectuosamente***

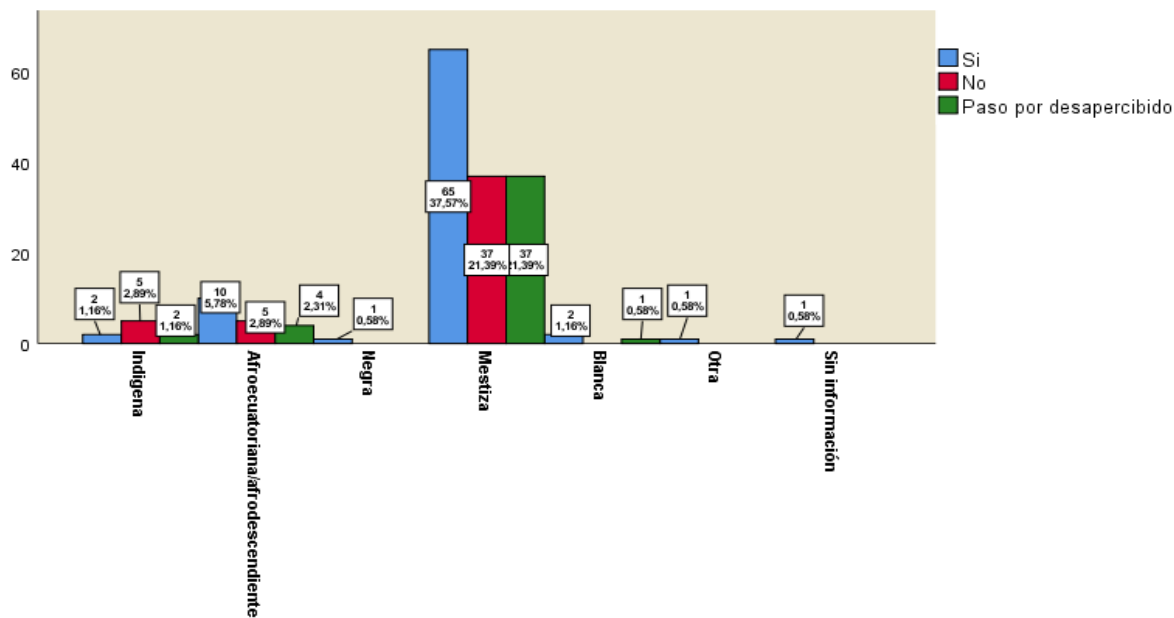
Raza	Indígena	Recuento	Paso por desapercibido			
			Si	No	o	9
		o	2	5	2	9
		% del total	1,2%	2,9%	1,2%	5,2%
	Afroecuatoriana/afrodescendiente	Recuento	10	5	4	19
		o				
		% del total	5,8%	2,9%	2,3%	11,0%
	Negra	Recuento	1	0	0	1
		o				
		% del total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
	Mestiza	Recuento	65	37	37	139
		o				
		% del total	37,6%	21,4%	21,4%	80,3%
	Blanca	Recuento	2	0	1	3
		o				
		% del total	1,2%	0,0%	0,6%	1,7%
	Otra	Recuento	1	0	0	1
		o				
		% del total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
	Sin información	Recuento	1	0	0	1
		o				
		% del total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
	<b>Total</b>	Recuento	82	47	44	173
		o				
		% del total	47,4%	27,2%	25,4%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

## Gráfico 24

### *Enfermería lo recibe afectuosamente*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

### **Análisis**

La gráfica indica que el 47,4% que el personal de enfermería les recibió afectuosamente, un 27,2% no les recibió afectuosamente y un 25,4% manifiesta que paso por desapercibido. El trato amable hace que un individuo demuestre los valores que ostenta y gracias a éstos, puede brindar un trato digno a sus pacientes que se encuentran en el centro sanitario.

**Tabla 25**

**Discriminación por parte del profesional de enfermería**

		Algunas				
		Si	veces	No		
raza	Indigena	Recuento	0	7	2	9
		% del total	0,0%	4,0%	1,2%	5,2%
	Afroecuatoriana/afrodescendiente	Recuento	3	5	11	19
		% del total	1,7%	2,9%	6,4%	11,0%
	Negra	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	Mestiza	Recuento	21	43	75	139
		% del total	12,1%	24,9%	43,4%	80,3%
	Blanca	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
	Otra	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	Sin información	Recuento	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
Total		Recuento	24	55	94	173
		% del total	13,9%	31,8%	54,3%	100,0%

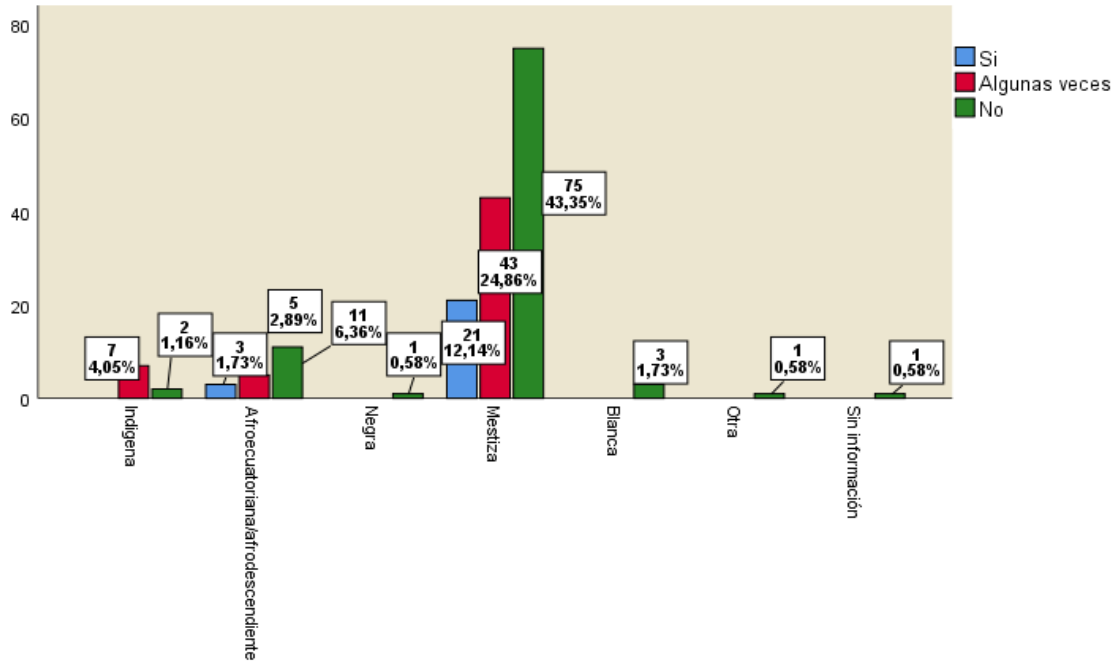
**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020



**Gráfico 26**

***Discriminación por parte del profesional de enfermería***



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Análisis**

El resultado en este ítem es que el 54,3% no ha sufrido de discriminación durante la atención, mientras que el 31,8% manifiesta que a veces si ha sido víctima vulnerando sus derechos como persona y la individualidad del paciente y un 13,9% manifestaron que, si han sufrido discriminación durante la atención recibida por parte del profesional de enfermería.

**Tabla 27**

***Empatía del profesional***

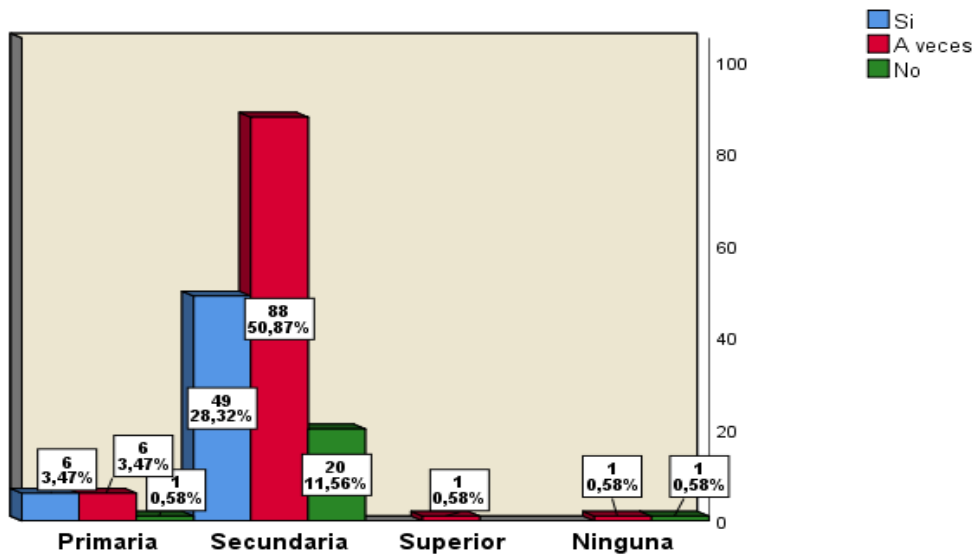
			Si	A veces	No	
escolaridad	Primaria	Recuento	6	6	1	13
		% del total	3,5%	3,5%	0,6%	7,5%
	Secundaria	Recuento	49	88	20	157
		% del total	28,3%	50,9%	11,6%	90,8%
	Superior	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Ninguna	Recuento	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,6%	0,6%	1,2%
Total		Recuento	55	96	22	173
		% del total	31,8%	55,5%	12,7%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 28**

***Empatía del profesional***



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Análisis**

En el indicador de empatía se obtuvieron los siguientes resultados, prevaleciendo el 55,5 % a veces, por lo que se evidencia que el personal no siempre toma como un valor importante la empatía hacia el paciente, 31,8 % creyó que si son empáticos y solamente 12,7 % refirió que no fue compasivo, no entendió el dolor y no valoró el temor que sentía durante la atención. Aquí se debe considerar y poner en manifiesto que la mayoría de encuestados acuden a esta casa de salud solo cuando en necesario.

**Tabla 29**

*Trato del personal*

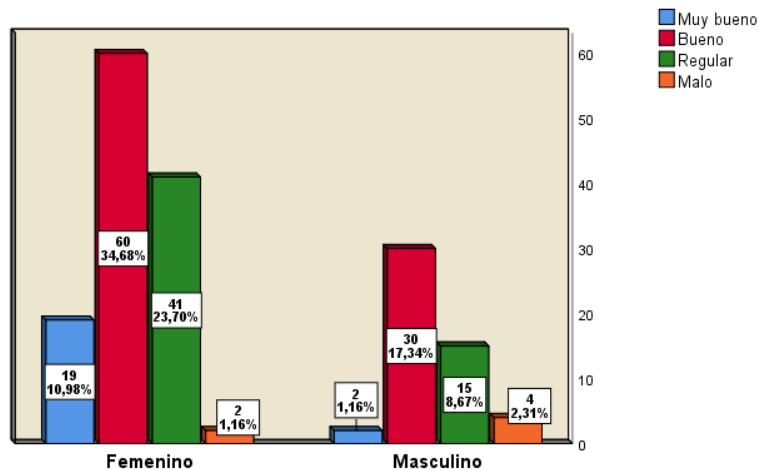
			Muy				
			bueno	Bueno	Regular	Malo	
sexo	Femenino	Recuento	19	60	41	2	122
		% del total	11,0%	34,7%	23,7%	1,2%	70,5%
	Masculino	Recuento	2	30	15	4	51
		% del total	1,2%	17,3%	8,7%	2,3%	29,5%
Total		Recuento	21	90	56	6	173
		% del total	12,1%	52,0%	32,4%	3,5%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 30**

*Trato del personal*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

## Análisis

Con relación al indicador trato, 52,0 % de los encuestados opinaron que fue bueno, 32,4 % expresó que es regular, mientras que 12,1% que es muy bueno el trato brindado por los profesionales y 3,5 % manifiesta que es malo. El trato digno son labores que el profesional de enfermería proporciona al paciente y así entregar una atención integral de calidad.

**Tabla 31**

### *Frecuencia acude al centro de Salud*

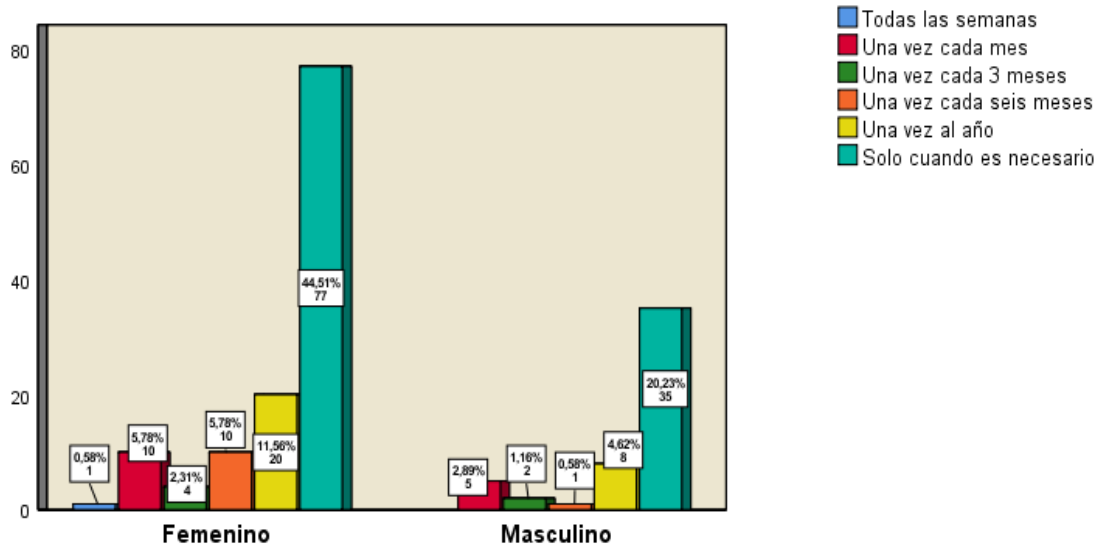
				Todas	Una	Una	Una	Solo		
				las	vez	vez	cada	cuando		
				semana	cada	cada 3	seis	es		
				s	mes	meses	meses	necesari		
							s	o		
Sex	Femenino	Recuent	1	10	4	10	20	77	122	
		o								
		% del	0,6%	5,8%	2,3%	5,8%	11,6	44,5%	70,5%	
		total					%			
	Masculin	Recuent	0	5	2	1	8	35	51	
	o	o								
		% del	0,0%	2,9%	1,2%	0,6%	4,6%	20,2%	29,5%	
		total								
Total		Recuent	1	15	6	11	28	112	173	
		o								
		% del	0,6%	8,7%	3,5%	6,4%	16,2	64,7%	100,0	
		total					%		%	

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

## Gráfico 32

### *Frecuencia acude al centro de Salud*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### **Análisis**

De los 173 encuestados el 70,5% corresponde al sexo femenino y el 29,5% son de sexo masculino por lo que el 64,7% de los encuestados manifiestan que acuden al Centro de Salud solo cuando es necesario dando a entrever que la mayoría de usuarios hacen referencia a que asisten cuando tienen algún problema de salud, el 16,2% lo hacen una vez al año dejando notar que acuden por una emergencia grave se debe poner en claro que parte de los encuestados son familiares que acompañan a los pacientes, el 8,7% van a la unidad asistencial una vez cada mes se debe dejar entre notar que de este porcentaje el 5,8% corresponde al sexo femenino por lo que pueden ser pacientes que se encuentran en estado gestacional y presentan algún problema es por esa situación que lo han cada mes, el 6,4% lo hacen una vez cada seis meses, el 3,5% acuden a esta casa asistencial una vez cada tres meses y solamente el 0,6% que corresponde a una persona acude todas las semanas.

**Tabla 33**

*Criterios que se toma en cuenta para la atención*

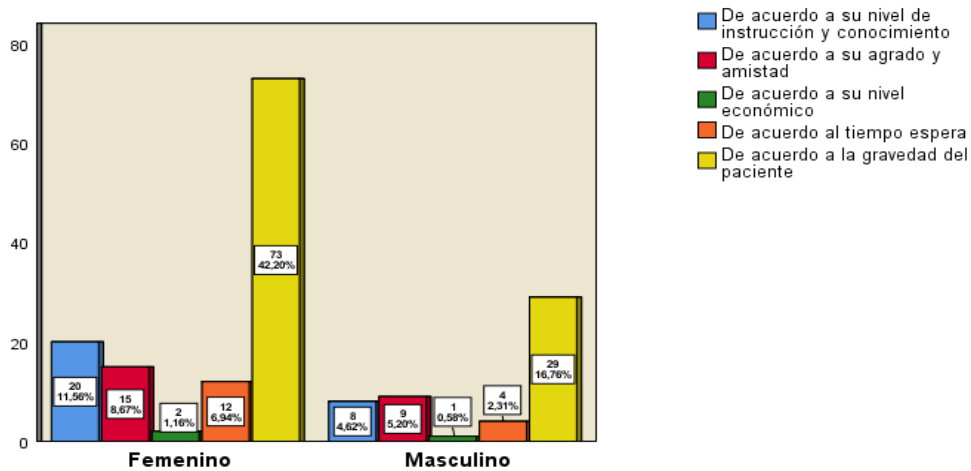
sexo			De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento	De acuerdo a su agrado y amistad	De acuerdo a su nivel económico	De acuerdo al tiempo espera	De acuerdo a la gravedad del paciente	
Femenino	Recuento		20	15	2	12	73	122
	% del total		11,6%	8,7%	1,2%	6,9%	42,2%	70,5%
Masculino	Recuento		8	9	1	4	29	51
	% del total		4,6%	5,2%	0,6%	2,3%	16,8%	29,5%
Total	Recuento		28	24	3	16	102	173
	% del total		16,2%	13,9%	1,7%	9,2%	59,0%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 34**

*Criterios que se toma en cuenta para la atención*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

## Análisis

El 59,0% manifiestan que la atención si la dan de acuerdo a la gravedad del paciente por lo que se nota que los profesionales si priorizan la atención de acuerdo a la emergencia que presente el usuario, el 16, 2 % de encuestados aduce que los profesionales atienden de acuerdo al nivel de instrucción y conocimiento, el 13,9% manifiestan que las/os enfermeros/as atienden de acuerdo al grado de amistad que tienen con la persona que llega en busca de atención, se debe destacar que el 9,2% dice que es de acuerdo al tiempo de espera y el 1,2% manifiestan que los profesionales atienden de acuerdo al nivel económico del paciente por lo que se puede evidenciar, no existe equidad en la atención que brindan los profesionales.

**Tabla 35**

### *Tiempo de espera usuario*

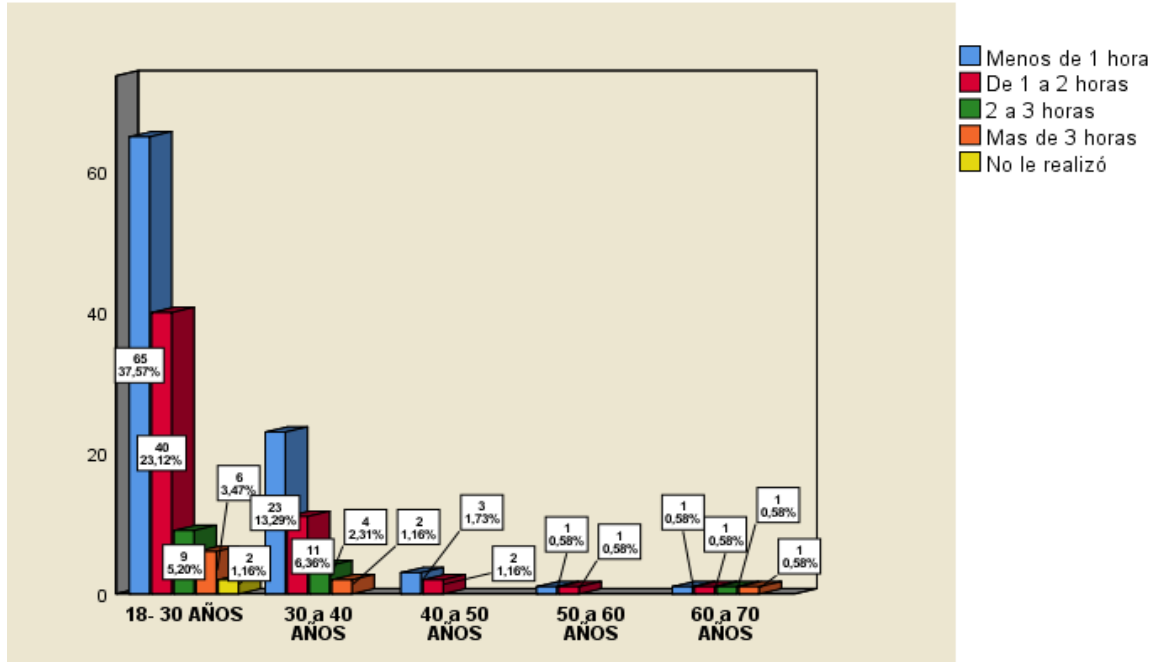
			Menos de 1 hora	De 1 a 2 horas	2 a 3 horas	Mas de 3 horas	No le realizó	
años	18- 30	Recuento	65	40	9	6	2	122
	AÑOS	% del total	37,6%	23,1%	5,2%	3,5%	1,2%	70,5%
	30 a 40	Recuento	23	11	4	2	0	40
	AÑOS	% del total	13,3%	6,4%	2,3%	1,2%	0,0%	23,1%
	40 a 50	Recuento	3	2	0	0	0	5
	AÑOS	% del total	1,7%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%
	50 a 60	Recuento	1	1	0	0	0	2
	AÑOS	% del total	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	60 a 70	Recuento	1	1	1	1	0	4
	AÑOS	% del total	0,6%	0,6%	0,6%	0,6%	0,0%	2,3%
Total		Recuento	93	55	14	9	2	173
		% del total	53,8%	31,8%	8,1%	5,2%	1,2%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

## Gráfico 36

### Tiempo de espera usuario



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

### Análisis

Tiempo de espera para el servicio, estos indicadores se midieron en relación a las respuestas de los usuarios por edades, donde el 53,8%, manifiestan haber esperado menos de 1 hora, mientras que el 31,8% esperaron la atención de 1 a 2 horas, 8,1% esperaron de 2 a 3 horas, el 5,2% esperaron más de 3 horas y el 1,2% manifiestan que no le realizó la atención por lo que este indicador deja notar la insatisfacción que tiene el usuario con el tiempo de espera para el servicio.



**Tabla 37**

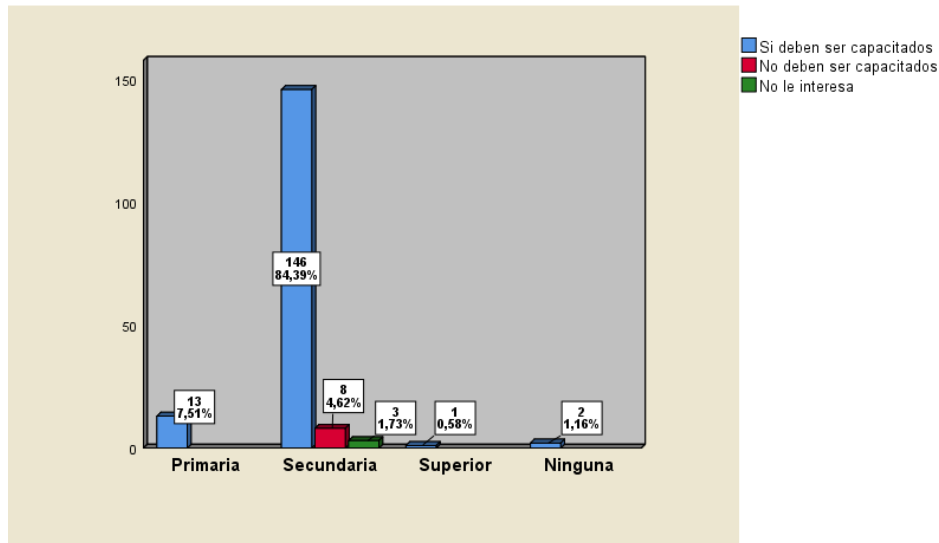
*Capacitación al personal en buen trato*

			Si deben ser capacitados	No deben ser capacitados	No le interesa		
escolaridad	Primaria	Recuento	13	0	0	13	
		% del total	7,5%	0,0%	0,0%	7,5%	
	Secundaria	Recuento	146	8	3	157	
		% del total	84,4%	4,6%	1,7%	90,8%	
	Superior	Recuento	1	0	0	1	
		% del total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	
	Ninguna	Recuento	2	0	0	2	
		% del total	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	
	Total		Recuento	162	8	3	173
			% del total	93,6%	4,6%	1,7%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 38**

*Capacitación al personal en buen trato*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

## Análisis

En cuanto a lo que considera el paciente sobre las capacitaciones al personal de enfermería en buen trato, 93,6 % (162 pacientes) consideran que, si deben ser capacitados, 4,6 % (8 pacientes) no deben ser capacitados, mientras que el porcentaje restante que equivale al 1,7% (3 pacientes) no les interesa.

**Tabla 39**

### *Aspectos que debe mejorar el personal de Enfermería*

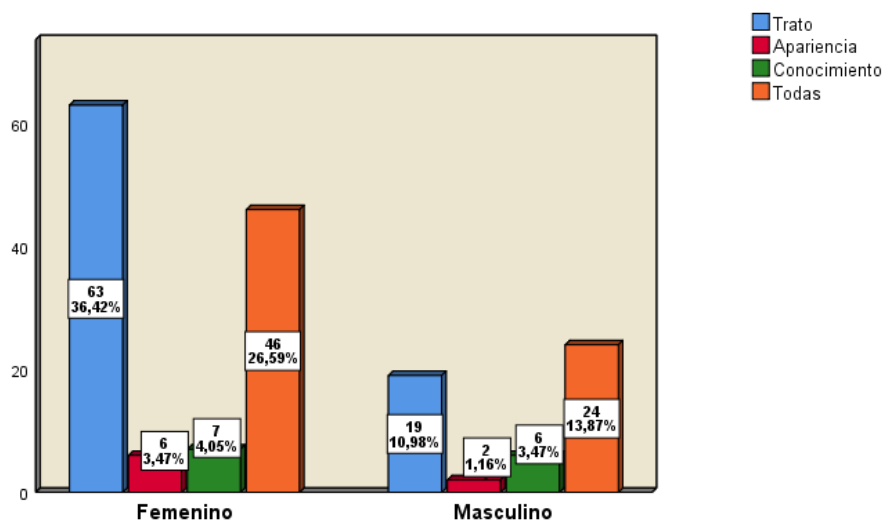
			Trato	Apariencia	Conocimiento	Todas	
sexo	Femenino	Recuento	63	6	7	46	122
		% del total	36,4%	3,5%	4,0%	26,6%	70,5%
	Masculino	Recuento	19	2	6	24	51
		% del total	11,0%	1,2%	3,5%	13,9%	29,5%
Total		Recuento	82	8	13	70	173
		% del total	47,4%	4,6%	7,5%	40,5%	100,0%

**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra

**Elaborado por:** León E. 2020

**Gráfico 40**

### *Aspectos que debe mejorar el personal de Enfermería*



**Fuente:** Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud N°1 Ibarra  
**Elaborado por:** León E. 2020

### **Análisis**

El 47,4% de los entrevistados indican que el personal de enfermería debería mejorar el trato, el 40,5% que debe mejorar en trato apariencia y conocimiento, un 7,5% de los usuarios opinan que deben mejorar en conocimiento y un 4,6% en apariencia. El trato cordial es un derecho natural de las personas, en cuanto apariencia un profesional vestido correctamente inspira seguridad y es socialmente respetado, conjuntamente con el conocimiento que le dan un valor importante para proporcionar cuidado de enfermería.

## **RESULTADOS DEL GRUPO FOCAL REALIZADA A LAS FAMILIAS**

Los resultados de L<sup>2</sup>RT se los obtuvo mediante una entrevista a 3 familias, esta técnica se la realizo personalmente y fue una entrevista a profundidad.

### **Análisis de categoría y extrapolación**

#### **Categoría 1.- Eficiencia con la calidad**

**CLEM1** *“la salud aquí en el ecuador lo vemos con un poco de preocupación, (levanta las cejas y mira al techo ...), ya que hoy en la actualidad existe mucha corrupción. (suspira...) existe atención ni mala ni buena”.. se podría decir que regular señorita.*

**CLEM2** *“dice...a veces nos aíslan y se olvidan (cruza las piernas y coloca sus manos entre las piernas...) nos hacen sentir mal, (mira al techo y suspira)”.*

**CLEM3** *“las enfermeras están ahí a veces los pacientes estamos en las salas de espera yo he visto gente que vomita se desmaya, pero ellas no hacen caso ellas dicen que le espere límpiele..., límpiele al que le acompaña, pero es porque faltan profesionales de salud. Toda la atención del sistema de salud debe mejor en sí... (se coge la cabeza la mueve y hace un gesto de negación...) pero mejor dicho no creo que se mejore. Mira te comento algo lo que si veo algo incoherente ahora si no te atienden rápido bueno a mí me paso con mi hijo es que si te diriges a un centro de salud es porque estas mal y la desesperación de ver a tu hijo mal (mueve las manos y su cara se pone roja..... como con iras) y no te atienden rápido bueno tú dices yo me voy( levanta las manos)*

*y ellos te ponen en la historia clínica que has abandonado la casa de salud médica y te discriminan por no haber esperado eso si me enoja y lo que hacen es malo”.*

## **Extrapolación CLEM**

En el código CLEM eficiencia con la calidad los entrevistados coinciden en que han tenido buenas y malas experiencia en la atención de salud por lo que concuerdan que el sistema de salud hoy en la actualidad está muy caótico y deplorable y que antes si era mucho mejor y que existe mucha corrupción, por lo que deducen que es regular no es oportuna y no existe empatía con el paciente demostrando su grado de insatisfacción en cuanto a este parámetro. (León Erika, 2020)

## **Análisis de categoría y extrapolación**

### **Categoría 2.- Comunicación enfermera/o paciente**

Las manifestaciones del grupo focal en esta categoría comunicación binomio paciente enfermera/o fueron las siguientes:

AGU1 manifiesta; *“el lenguaje debe ser bien sencillo como repito, para que todas las personas puedan entender (alza la voz) y revela hay personas que entienden todo hay personas que entienden la mitad, menciona al sector rural y dice: que ellos no entienden (mira hacia el piso) y dice gente de bajos recursos ellos no dan razón de que es lo que tienen ni que es lo que siente. (golpea la mano hecho puño en su pierna) y dice... Por eso es el pedido que hablen con palabras sencillas que expliquen si es un cáncer de donde proviene, porque proviene, de donde nace entonces creo que ahí si va entender el paciente y va a sentirse más tranquilo”.*

AGU2 *¿Cree que sería importante que le comuniquen, que expliquen sobre su enfermedad y tratamiento? Sería bueno que expliquen no solo a mí sino a todos, que de un buen trato que no nos griten, que no hablen como ellos hablan porque no se les entiende que significa eso o para que sirve.*

AGU3 *“falta comunicación obviamente la enfermera es el primer contacto lo hacen las labores mecánicamente abra la boca estire el brazo, pero no debe ser así deberían ser más empáticas comunicativas y es obvio que les falta mucho pese a que si hay algunas que si lo hacen sentir a uno bien”.*

## **Extrapolación AGU**

Las opiniones emitidas en esta categoría expresan que los profesionales deben comunicarse con palabras sencillas con lenguaje que ellos puedan entender y deben ser más empáticas en el momento de la atención.

### **Análisis de categoría y extrapolación**

#### **Categoría 3.- buen trato**

MELI1 dice: *“que una recomendación seria para los médicos y enfermeras no es tanto la medicina que nos dan; la medicina química sino la medicina esta desde que uno está entrando al centro de salud a un hospital que nos atiendan con ese cariño que muchas veces ay médicos, enfermeras describe palabras que manifiestan los profesionales; ¡que pasa viejito!, ¡que pasa hija! ¡no ya le vamos atender! ¡tranquila hija!, pero hay otros como dice mi señora son ogros en vez de dar atención al paciente están en el teléfono o si le atienden (hace un movimiento como que se levanta del sillón), como le digo o si le atienden lo hacen con un descomedimiento total (remeda como dicen las enfermeras estira la mano indicando hacia la puerta), vaya ¡traiga el carnet!, ¡retire la medicina! esas cosas deben cambiar señorita eso debe cambiar repite”.*

MELI2 indica...” *para mí en el centro de salud hay buenas enfermeras que, si nos brindan buena atención, cariño nos entienden y atienden ... (mueve su mano derecha) pero también hay personas ogros, pésimas malas (sus ojos se redondean de lágrimas)”*, por lo que se cambia de conversación se le pregunta sobre lo que acude a los programas del adulto mayor aduciendo que le gusta mucho porque le hacen bailar y hacer manualidades. (León Erika, 2020)

MELI3 indica,” *las señoritas enfermeras son el primer contacto que tiene el paciente al llegar a una casa de salud (yii...mira hacia la ventana) se queda callada..... bueno en ocasiones las enfermeras son muy amables y hacen su trabajo que es tomarnos (ee.. alza a mirar al tumbado.) los signos vitales y luego nos remiten hacia el medico (se rasca la nariz...), yo creo que lo que se debería hacer es más que nada es tener el sentido de calidad humana hacia el paciente cuando uno llega porque aparte de que uno llega enfermo y no tener una respuesta rápida en el sistema de salud y uno se altera muchas de las veces yo (coloca ambas manos en su pecho) he dejado abandonado y me ido a instituciones privadas”*, se le realiza la pregunta que si los profesionales

deben ser capacitados y contesta: “claro obviamente todos debemos ser capacitados para tener tolerancia hacia las otras personas tener empatía yo te pongo un ejemplo yo fui unas vez al hospital y ese señor gritaba pataliaba del dolor pero a la enfermera no le iba ni le venía lo que le pasaba y muchas de las veces es por la falta de capacitación deben ser capacitadas en buen trato”.

### **Extrapolación MELI**

Los entrevistados expresan que cuando llegan al centro de salud es porque van en busca de ayuda, de comprensión, de consuelo, de atención, y desafortunadamente muchos de los que allí acuden no lo consiguen, enseguida por lo que el profesional no da un buen trato.

## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

La intención de determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del Centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra motivo del presente trabajo el cual demostró que la calidad de atención recibida de los 173 usuarios encuestados el 54,3% indica que es buena el 28,9% regular el 12,7% muy buena, el 2,9% mala y el 1,2% muy mala; por lo que con estos porcentajes los usuarios encuentran la calidad de atención entre buena y regular indicando de esta manera que los pacientes están insatisfechos con la calidad de atención; son muy pocos los pacientes que manifiestan estar satisfechos con la atención que reciben, lo cual nos indica que los índices de insatisfacción son altos en esta casa de salud, siendo evidente que ello influye en su percepción sobre la atención general recibida, pudiendo tener implicación negativa en su tratamiento y lograr una pronta mejoría y una mayor recurrencia al centro de salud, algo negativo para reducir los costos de atención; estos resultados difieren con el estudio realizado por Puebla Dulce; en el que llegaron a las siguiente conclusión: en términos generales la percepción que tienen los usuarios de la atención que brinda el personal de enfermería es mala, lo que muestra la necesidad de implementar modelos enfocados a la atención integral hacia el paciente y el respeto a sus derechos desde las escuelas de enfermería, para avanzar en la profesionalización de la enfermera (o). (Puebla , 2015).

Los servicios eficientes son los que suministran una atención más óptima, y tiene como indicador la satisfacción de los pacientes, el cual nos permite evaluar la calidad del cuidado de enfermería;

por lo tanto, ese porcentaje considerable entre pacientes insatisfecho y poco satisfecho nos debe llamarnos a una reflexión sobre el cuidado de enfermería a fin de mejorar la calidad de atención.

Por otro lado el estudio también apunta a Identificar la comunicación que existe entre el usuario y el personal de enfermería cuyos resultados demostraron con respecto a que si los profesionales se comunican con términos claros y sencillos de los encuestados el 37% indica que casi siempre el 28,9% algunas veces, 23,7% siempre, 9,2% muy pocas veces y el 1,2% nunca; así mismo se debe indicar que en el parámetro de que si la enfermera le informa sobre su enfermedad y tratamiento el 52% indica que a veces el 37 % menciona que sí y el 11% no; haciendo notar que existe una comunicación medianamente adecuada y revelan con precisión que los profesionales de enfermería deben comunicarse de una manera clara y sencilla, debido a que muchas de las veces no les entienden las explicaciones brindadas por los profesionales y las actividades las hacen mecánicamente tratando al paciente como un objeto más de su trabajo notando esto los usuarios como insatisfactorio aduciendo que ellos muchas de las veces con el simple hecho de que los traten bien y escuchen, mejoran su estado de salud. Estos hallazgos guardan relación con lo hallado por Cauna (2019) sobre la relación entre el nivel de comunicación enfermera - paciente y grado de satisfacción en el post-operado del Hospital Hipólito Unanue, obtuvieron como resultado que el 94,3% de los pacientes post-operados reportaron medianamente adecuada la Comunicación Enfermera – Paciente y el 87,7% reportó Grado de Satisfacción poco satisfecho.

Con respecto a conocer el trato que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra los usuarios encuestados el 52% indica que es bueno el 32,4% regular el 12,1% muy bueno y el 3,5% malo, evidenciándose que los pacientes están medianamente satisfechos con respecto a este indicador. Haciendo notar Hernández en su estudio en el cual hace referencia lo siguiente; en la etapa diagnostica del estudio se identificó que el personal de enfermería no tenía el suficiente conocimiento en el manejo del indicador trato digno, dando la pauta a la necesidad de la intervención educativa. Posterior a ella, el 78.4% de los profesionales de enfermería incremento su nivel de conocimiento a un nivel medio y alto. (Hernández Terrazas, 2018). El trato cordial es un indicador con mayor obstáculo en el desempeño de los profesionales dentro de la institución, en este indicador entra en juego la práctica de los valores y las actitudes del profesional en la práctica diaria, estableciendo que una persona demuestre los valores que posee y gracias a éste, brindar un trato atractivo hacia el paciente que se hallan en este sitio, la importancia de presentarse

con el paciente, explicarle sobre los cuidados o actividades que se le van a realizar, así como enseñarle al paciente y/o familiar los cuidados que debe tener en su hogar con respecto a su patología son indicadores que revelan el grado de satisfacción que tiene con relación a estos y de esta manera poder determinar la calidad de atención que brinda el profesional en mención; por lo que en esta investigación se puede evidenciar con claridad que el trato en esta casa de salud está entre bueno y regular se puede tomar en consideración que la mayoría de pacientes encuestados acuden solamente cuando es necesario.

Con los resultados expuestos en la presente investigación se determinó que la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención que brinda el personal de enfermería del Centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra es de satisfacción regular, de acuerdo a L<sup>2</sup>RV y L<sup>2</sup>RT, ya que los usuarios perciben que falta mejorar aspectos tales como la calidad de la comunicación que debe tener el profesional con el usuario, el trato digno, y la atención que brinda el personal de salud en general; como lo indica Suarez Gabriel (2018) dado que los problemas relacionados con la higiene y la entrega limitada del material informativo a los usuarios que acuden al Centro de Salud CAI III de cantón Milagro manifestando que la calidad de atención en esta unidad asistencial es de satisfacción regular. Por otra parte, la percepción de insatisfacción de los usuarios acerca de todos los aspectos inherentes a la atención y el trato del personal de salud debe disminuir, estableciéndose a futuro las acciones pertinentes para incrementar la calidad de la atención en salud.

Al triangular los resultados cuantitativos y cualitativos se demostró en primer lugar que desde el punto de vista cuantitativo los resultados fueron que el nivel de satisfacción es regular en lo referente a la atención que brinda el profesional de enfermería expresados por los pacientes en sus respuestas con respecto a las cuestiones planteadas, de forma cerrada, pero al preguntarle de manera abierta sobre los mismos dominios si tenían sugerencias para los profesionales para que puedan mejorar en diferentes aspectos mencionando estas familias propuestas concretas de deseos de cambio al respecto.

Por lo que, desde el punto de vista descriptivo, el análisis cualitativo del estudio nos revela que la mayor proporción de discrepancias de respuesta, dada por los pacientes, se encontró en el objetivo referente al de comunicación verbal ; ya que en la información recibida durante el proceso de atención, los pacientes manifiestan la necesidad de ser más y mejor informados con términos claros y sencillos en los que ellos sean capaces de entender, que el profesional de enfermería no realice



acciones o gestos que le hacen sentir mal al usuario. En cuanto a las categorías agrupadas de las respuestas dadas por los pacientes hacen alusión explícitamente a la necesidad del paciente de que se le dé una mayor importancia y se le brinde una mejor atención por parte de los profesionales de enfermería para de esta manera salir satisfecho de la atención brindada y puedan tener una pronta recuperación. En el dominio referente a la relación enfermera-paciente el trato, las categorías de respuestas agrupadas hacen referencia a la necesidad del paciente de no recibir un trato frío, de que los profesionales los atiendan de forma personalizada, con simpatía y profesionalidad, de que los escuchen, de que les dediquen más tiempo, resultados en consonancia con la literatura existente al respecto.

Por lo tanto se concuerda con lo esbozado por los autores que se han pronunciado sobre la calidad de la atención en el servicio de salud y los resultados encontrados por estos, no difieren de los hallados en esta investigación, siendo un contenido de precedencia dentro de la atención tangible, eficaz, efectiva, bien concreta para el paciente; entonces que al ejecutar la triangulación de los datos, existió una alta concordancia entre los factores analizados en los instrumentos aplicados, con resultados que estuvieron de acuerdo a la percepción del usuario sobre la atención recibida, esto aclara también que es compleja la labor del personal de enfermería.

La tesis admitió conocer la opinión de los usuarios que acuden a esta unidad de atención primaria y permite elaborar estrategias para mejorar la satisfacción, mediante la técnica de desarrollo profesional y humanístico para el personal de enfermería del Centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra, con el fin de optimar la calidad de servicio, apoyado en los principios básicos de ésta profesión que se orienta a ayudar al paciente en su idiosincrasia, en su salud y a incorporarse a la sociedad. En todas las dimensiones se han encontrado que el nivel de satisfacción no logra igualar ni pasar la expectativa del paciente; por tal motivo se debe solicitar cursos tendientes a mejorar las competencias profesionales lo cual va revertir en la calidad del cuidado de enfermería. Por lo tanto, se dejará en esta casa de salud una guía de atención de enfermería para mejorar la atención al usuario del Centro de Salud N°1, siendo esta parte de la propuesta de este trabajo investigativo.

## CONCLUSIONES

Después de haber realizado la presente investigación sobre satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el Centro de Salud N°1 de la Ibarra, se puede llegar a las siguientes conclusiones:

Sé determinó que el paciente se encuentra regularmente satisfecho con la atención recibida por parte del personal de enfermería donde puedo afirmar que la atención personalizada, la comunicación, el trato y la falta de empatía no tienen muy satisfechos a los pacientes, estableciendo que la atención en esta casa de salud es considerada entre buena y regular, en donde la calidad y satisfacción del usuario hace que estos sean una medida con respecto a la calidad en los servicios.

El personal de enfermería no tiene una buena comunicación verbal debido a que no le informan lo que se le va a realizar, ni los cuidados que debe tener en su hogar con respecto a su estado de salud, siendo este un aspecto negativo para que la atención sea de calidad y de esta manera cumplir con las expectativas del paciente, debido a que cualquier tipo de información y educación proporcionada por el personal de enfermería es de vital importancia para satisfacer al usuario y así lograr una pronta recuperación de su estado tanto físico como mental.

De igual manera es inminente que el personal de enfermería tome conciencia de la importancia de lograr el bienestar en los pacientes durante su estancia en esta casa de salud. Es necesario recalcar que la atención que se ofrece en esta institución de salud se destaque no solo por la parte técnica, sino también por la interpersonal, donde el buen trato es un aspecto relevante. De la misma forma se debe considerar las necesidades y expectativas de atención para que el personal de enfermería las incorpore como parte del cuidado que se plantea durante la atención.

Por consiguiente los pacientes entrevistados tuvieron una percepción medianamente favorable respecto a la atención brindada por el profesional de enfermería manifestando que les hace falta comunicación, empatía, cordialidad, por lo que hacen notar que deben existir capacitaciones al personal en lo que concierne a atención para que de esta manera se brinde servicios de calidad con calidez que es lo que las autoridades gubernamentales de salud lo requieren y fuera de eso lo más importante el usuario lo pide para tener una salud física y mental buena como un derecho propio de la humanidad. La percepción de los usuarios y pacientes tiene un alto grado de importancia; ya que, esta variable es la que catapultará o perjudicará la imagen del centro de salud dentro del área.

Por todas estas razones al saber que no existe una guía de atención para el personal de enfermería encaminada a proporcionar una atención de calidad, es evidente implementar una guía de atención de enfermería, socializar con los profesionales del ramo y proporcionar información de la guía mediante trípticos orientado a mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario.

## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta que el personal de Enfermería es el que está más en contacto con los usuarios, dada la continuidad de la asistencia que presta, se hace absolutamente necesario que la Coordinación de enfermería establezca sus propios sistemas de control para conocer de forma sistemática y periódica, que calidad de servicio se está ofreciendo en comparación con estándares previamente elaborados.

Al Centro de Salud para que formulen y/o elaboren estrategias basadas en un Programa de educación Permanente dirigida a los profesionales de Enfermería, orientado a que a través de la aplicación de metodologías y técnicas participativas fortalezcan y/o actualicen los conocimientos sobre habilidades de comunicación, esto permitirá una atención con calidad, calidez, efectiva, eficiente y eficaz.

Hacer extensiva la información al usuario acerca de los criterios que evalúan el indicador buen trato para que los identifique y que su percepción este ligada estrechamente al cumplimiento de estos.

Exhorto a que el personal de enfermería se mantenga en constante capacitación, auto preparación y actualización de conocimientos para poder brindar una educación actualizada y concreta al usuario que asiste a esta casa asistencial.

# **CAPITULO V**

## **PROPUESTA**

### **5.1. TEMA**

“GUÍA DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD N°1”

### **5.2. JUSTIFICACION**

La satisfacción del usuario es de primordial importancia como un régimen de la calidad de atención, debido a que esta aporta información sobre el éxito o fracaso del profesional o la entidad proveedora del servicio, con el objeto de lograr los valores e intereses del mismo. Por lo que en esta casa de salud el nivel de satisfacción es medio dando a entender que el profesional de enfermería debe mejorar en la calidad de atención que brinda al paciente.

Es por ello la importancia de que el personal de enfermería de esta casa de salud conozca sobre este tema con el fin de ofrecer una atención de calidad al usuario externo, impidiendo así la insatisfacción y mejorando la calidad de vida.

La presente propuesta es novedosa y original porque en el Centro de Salud no existen guías de atención enfocadas a ofrecer una atención de calidad.

Con la Guía de atención de enfermería se facilitará el mejoramiento de la atención, debido a que se proporcionará información adecuada del tipo de atención que debe brindar el profesional, con el propósito de generar satisfacción al usuario.

Es de utilidad porque se beneficia el usuario externo al brindar una atención personalizada, por otro lado, el Centro de Salud ganará mayor reputación por el mejoramiento de la atención proporcionada al paciente.

Es útil porque se aportará al Centro de Salud, una guía de atención encaminada a la orientación del personal de enfermería con el objetivo de reforzar los conocimientos, en lo que se refiere a una atención apropiada para el usuario que acude a esta institución.

### **.3 FUNDAMENTACIÓN**

#### **“GUÍA DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL CENTRO DE SALUD N°1”**

##### **¿Qué es la calidad de atención de enfermería?**

Es la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinde el personal de enfermería, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica actual, de acuerdo a los estándares definidos para una práctica profesional, competente y responsable; con el objetivo de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de los servicios. (Chimbo Celi, 2015)

##### **¿Qué es la satisfacción del usuario externo?**

Es la percepción final del usuario de la calidad de atención recibida, que se relaciona con la interacción del personal de Enfermería y el usuario. Dicho nivel de satisfacción determinará de manera esencial la calidad de la atención. En este sentido, se considera que los usuarios satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los cuidados y cooperarán con el aporte de información indispensable para el personal de salud. (Ponce-Gómez et al., 2016)

##### **Los principios bioéticos y éticos en enfermería son:**

**Beneficencia:** la enfermera que práctica este principio, debe preocuparse por su auto-preparación, para mantener la competencia y el desempeño profesional que le permitan brindar una atención de calidad, establecer diagnósticos correctos, ejecutar acciones independientes y ajustar los horarios de administración de medicamentos, a las necesidades del usuario, después de identificar las respuestas de este, a sus problemas de salud. (Ferro., 2009 )

**No-maleficencia:** significa no dañar y reconocer la obligatoriedad de hacer el bien y no hacer el mal. La enfermera(o) trabaja con dos valores reconocidos: la vida y la salud. Su profesión le proporciona la capacidad, para contribuir al bien del individuo, la familia y la comunidad que atiende, lo que implica, para ella, un deber con la sociedad. (Ferro., 2009 )

**Justicia:** “En la atención de salud significa la distribución equitativa de bienes. La enfermera(o) aplica éste principio, cuando atiende al más necesitado, al más grave, y jerarquiza debidamente las necesidades de los usuarios”. (Ferro., 2009 )

**Veracidad:** Rige el actuar de la enfermera(o) con lo que está ligado al ejercicio responsable de su profesión, obligándola a decir la verdad, aunque, está la coloque ante una situación difícil. La enfermera(o) no debe ocultar el error de un colega u otro profesional, si con ello pone en peligro la salud o la vida de otro ser humano. (Ferro., 2009 )

La enfermera(o), por tanto, debe cultivar virtudes morales como la honestidad, humanismo, integridad, dignidad profesional, justicia, prudencia, diligencia, perseverancia que unidas a la generosidad, benevolencia y solidaridad le permitan cumplir éste principio.

**Fidelidad:** “significa fidelidad al usuario y sus intereses, por encima de cualquier otro interés; por lo que debe cumplir las obligaciones y compromisos contraídos con el usuario, familia o comunidad”. (Ferro., 2009 )

**Derecho a la intimidad:** no revelar el secreto de ninguna persona, excepto beneficio social.

**Respeto:** Es una aptitud imprescindible para conseguir una buena comunicación con los usuarios, este se trasmite a través de acciones y aptitudes.

El respeto se transmite escuchando a las personas de lo que está expresando además es importante proporcionarle privacidad cuando se realicen los procedimientos y explicarle adecuadamente los cuidados o actividades que le va a realizar.

**Información:** (completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario, o por quien sea responsable de él o de ella). La información y el consentimiento informado forma parte de un proceso de relación destinado a la toma de decisiones clínicas, no solo por el médico sino también por los usuarios de ahí que se trata de un proceso continuado y fundamentalmente verbal. El proceso de intercambio de relación esencialmente hablado, debe acreditar lo que debería exigir su constancia por escrito que el usuario ha recibido toda su información que desde su punto de vista le es necesaria para tomar una decisión. Darle a conocer las normas establecidas dentro del hospital, Explicarle los cuidados o

actividades que le va a realizar, enseñarle al familiar sobre los cuidados con respecto a su padecimiento. (Ascencio Cauna, 2019)

**Interés:** La enfermera debe estar siempre atenta a las necesidades de los usuarios y especialmente cual es la ayuda que ellos requieren, debe mostrar respeto por los usuarios, disponibilidad y deseos de trabajar con él siempre viéndolo como una persona única y fomentando su autonomía. Entregar turno de manera adecuada para que haya continuidad en los cuidados de enfermería. (González-Juárez, 2015)

**Amabilidad:** “Una persona amable es aquella que por su actitud afable, complaciente y afectuosa es digna de ser respetada por que también respeta al otro. Esto se manifiesta al saludarlo con amabilidad y presentarse por su nombre”. (González-Juárez, 2015)

## **LA IMPORTANCIA DEL BUEN TRATO A LOS PACIENTES**

“El buen trato a los pacientes es indispensable al momento de la atención. Por esta razón es importante crear ambientes positivos, con personal que tenga herramientas, actitudes y habilidades emocionales adecuadas para tratar con pacientes”. (Camargo, 2015)

Las personas que asisten a realizarse un estudio van en busca de ayuda, comprensión y atención, por lo que el personal del centro debe ser un facilitador. Los pacientes tienen su mente ocupada en su situación personal, y es necesario no sobrecargarlos con tensiones adicionales. Esto redundará en una mejor calidad de servicio, y aporta a la recuperación, y al manejo de la condición o enfermedad del paciente. (Camargo, 2015)

El facilitar y ayudar a la persona que asiste a buscar un servicio debe ser la meta de todo centro que ofrezca servicios de salud. El profesional de la salud debe estar claro que cada persona es diferente y única, por lo que es importante fortalecer la capacidad de entendimiento y empatía. Es importante que las casas de salud sean conscientes de las necesidades de los pacientes, y cuenten con un equipo humano centrado en el buen trato. (Camargo, 2015)

## **ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LA IRA**

### **Relajación**



“Las simples herramientas de relajación, como la respiración profunda y las imágenes relajantes, pueden ayudar a calmar los sentimientos de enojo”. (Guerri, 2021)

### **Reestructuración cognitiva**

La reestructuración cognitiva se basa en cambiar nuestra forma de pensar. Cuando estamos enfadados, nuestro pensamiento puede ser excesivamente dramático. Cuando algo va mal, podemos decirnos a nosotros mismos, «¡Todo está arruinado!», “¡esto es terrible!” Con la reestructuración cognitiva, reemplazamos estos pensamientos tan catastrofistas por otros más razonables. En su lugar, podríamos decir: «Esto es frustrante, pero no es el fin del mundo». (Guerri, 2021)

### **Busca el origen de tu ira**

A veces la ira y la frustración son el resultado de problemas muy reales e ineludibles en nuestras vidas. La ira puede ser una respuesta saludable y natural a estas dificultades. Algunas personas tienen una creencia cultural de que cada problema tiene una solución. Esa creencia aumenta nuestra frustración cuando descubrimos que esto no siempre es cierto. Si por lo que sea no podemos encontrar una solución, debemos centrarnos en cómo manejar y enfrentar el problema. (Guerri, 2021)

### **Mejora la comunicación**

Las personas airadas tienden a buscar soluciones, por muy descabelladas que éstas sean. Si te encuentras en una discusión acalorada, baja un poco el ritmo y las expectativas. Escucha atentamente lo que la otra persona está diciendo. Y tómate tu tiempo antes de contestar. En lugar de decir lo primero que te venga a la cabeza, piensa cuidadosamente en lo que quieres decir. (Guerri, 2021)

### **Utiliza el humor**

El humor es una poderosa herramienta que puede ayudar a desactivar la rabia de varias maneras.

Por un lado, puede ofrecerte una perspectiva más equilibrada y menos tensa. Cuando te encuentres pensando en un compañero de trabajo de forma negativa, imagina en cómo se vería como si fuera una ameba sentada en un escritorio y hablando por teléfono. O dibuja

una imagen graciosa. Hacerlo te ayudará a rebajar tu nivel de ira y te ayudará a desactivar una situación tensa. (Guerra, 2021)

### **Cambio de aires**

“A menudo son sus las circunstancias inmediatas las que provocan sentimientos de ira y enfado. Los problemas y las responsabilidades pueden pesar sobre ti, hacerte enojar y caer en la trampa del descontrol”. (Guerra, 2021)

### **HUMANIZACION DEL CUIDADO**

“Humanizar, enfocado al mundo sanitario, se refiere al hombre en todo lo que se hace para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en los ámbitos físicos, emotivo, social y espiritual”. (González-Juárez, 2015)

“Algunos de los elementos que permiten humanizar los cuidados se enfocan hacia el desarrollo de un proceso de cuidado familiar, continuo, generador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, con aplicación de tecnología, con toque humano y fundamentalmente centrado en la persona”. (González-Juárez, 2015)

La humanización de los cuidados hace referencia a personas en interacción, que saben clarificar sus necesidades, reconocen sus sentimientos y se enfocan positivamente. Para ello, se requiere formar una enfermera con empatía, capaz de otorgar un cuidado familiar, significativo y gratificante. Cuidar en enfermería implica el conocimiento de la persona a quien se brindará cuidado, conocer sus actitudes, aptitudes, intereses y motivaciones, además de los conocimientos que posee la enfermera, requiere manifestarse como persona: única, auténtica, capaz de generar confianza, serenidad, seguridad y apoyo efectivo. (González-Juárez, 2015)

Watson refiere que el cuidado requiere de un compromiso moral, social, personal y espiritual de la enfermera consigo misma y con otros humanos, para preservar la humanidad. El cuidar es el ideal moral, es protección, engrandecimiento y preservación de la dignidad humana. Es volver a establecer un compromiso con el mantenimiento de la salud de las personas en sus contextos de vida, en los momentos de enfermedad y en las

situaciones de muerte. Las enfermeras deben comprender, que las situaciones de cuidado donde se involucra la vida o muerte, pueden representar crecimiento y aceptación personal. (González-Juárez, 2015)

El cuidado, también puede ser entendido como; el arte de interactuar y ofrecer reciprocidad, estar cara a cara con el otro (persona sola o con una familia) en un compromiso de conservación, restablecimiento y auto cuidado de la vida. Significa la presencia comprensiva y respetuosa a la experiencia de quien la solicite y brindar especial apoyo a quien lo necesite, ya sea por incomodidad, dolor físico o psíquico, limitación o incapacidad. (González-Juárez, 2015)

En una interacción reconfortante y vivificante para la enfermera y la persona sujeto de cuidado, donde se aprende y se amplía la experiencia. El cuidado humano implica valores, deseo y compromiso de cuidar, conocimiento, acciones de cuidar y consecuencias. Se debe saber quién es el otro, sus necesidades, limitaciones y fortalezas, que conducen a su crecimiento. Los cuidados otorgados deben asegurar a la persona que se está haciendo todo lo posible para preservar su vida, deben proporcionar confianza y al mismo tiempo compañía, el proveer cuidados despersonalizados repercutirá finalmente en un restablecimiento prolongado o fallido. (González-Juárez, 2015)

Los cuidados desarrollados en el ámbito clínico han incrementado la aplicación de tecnología y conocimientos científicos, con el propósito de diagnosticar y tratar la enfermedad en el menor tiempo posible, sin embargo, las personas se quejan de un cuidado deshumanizado, al trato recibido por parte de los profesionales sanitarios, la falta de coordinación entre los profesionales y los servicios, las deficiencias en la información, la falta de confidencialidad y el continuo cambio de los profesionales durante el proceso de la enfermedad. (González-Juárez, 2015)

## **DERECHOS GENERALES DE LOS USUARIOS Y/O PACIENTES.**

### **1. Recibir atención médica adecuada.**

El usuario tiene derecho a que la atención médica se le otorgue por personal preparado de acuerdo a las necesidades de su estado de salud y a las circunstancias en que se brinda la

atención; así como a ser informado cuando requiera referencia de otro médico. (Gomez, 2015)

## **2. Recibir trato digno y respetuoso.**

El usuario tiene derecho a que el médico, enfermera y el personal que le brinden atención médica, se identifiquen y otorguen un trato digno, con respeto a sus convicciones personales y morales, principalmente las relacionadas a las socioculturales de género, pudor y a su intimidad, cualquiera que sea el padecimiento que presente, y se haga extensivo a los familiares o acompañantes. (Gomez, 2015)

## **3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.**

“El usuario o en su caso, el responsable tiene derecho a que el médico tratante les brinde información completa sobre el diagnóstico, pronóstico y tratamiento; se exprese siempre en forma clara y comprensible”. (Gomez, 2015)

## **4. Decidir libremente sobre su atención.**

“El usuario o en su caso el responsable tiene derecho a decidir con libertad, de manera personal y sin ninguna forma de presión el tratamiento”. (Gomez, 2015)

## **5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.**

El usuario o en su caso el responsable en los supuestos que así lo señale la normativa, tienen derecho a expresar su consentimiento, siempre por escrito cuando acepten sujetarse con fines de diagnóstico o terapéuticos, a procedimientos que impliquen un riesgo para lo cual deberá ser informado en forma amplia y completa en qué consisten, de los beneficios que se esperan, así como las complicaciones o eventos negativos que pudieran presentarse a consecuencia del acto médico. (Gomez, 2015)

## **6. Ser tratado con confidencialidad.**

El usuario tiene derecho a que toda la información que exprese a su médico, se maneje con estricta confidencialidad y no se divulgue más que con la autorización expresa de su parte, incluso la que derive de un estudio de investigación al cual se haya sujetado de manera

voluntaria; lo cual no limita la obligación del médico de informar a la autoridad en los casos previstos por la ley. (Gomez, 2015)

### **7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.**

“El usuario tiene derecho a recibir por escrito información necesaria para obtener una segunda opinión sobre el diagnóstico, pronóstico o tratamiento relacionados con su estado de salud”. (Gomez, 2015)

### **8. Recibir atención médica en caso de urgencia.**

“Cuando está en peligro la vida, un órgano o una función, el usuario tiene derecho a recibir atención de urgencia, en cualquier establecimiento de salud sea público o privado, con el propósito de estabilizar sus condiciones”. (Gomez, 2015)

### **9. Contar con un expediente clínico.**

“El usuario tiene derecho a que el conjunto de los datos relacionados con la atención médica que reciba sea asentado en forma veraz, clara, precisa, legible y completa en un expediente”. (Gomez, 2015)

### **10. Ser atendido cuando este inconforme por la atención médica recibida.**

“El usuario tiene derecho a ser escuchado y recibir respuesta por la instancia correspondiente cuando este inconforme por la atención médica recibida de servidores públicos o privados”. (Gomez, 2015)

## **PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN**

### **PRIMER NIVEL**

Se atiende el 70 – 80% de la población.

Aquí las severidades de los problemas de salud plantean una atención de baja complejidad con una oferta de gran tamaño y menor especialización y tecnificación de sus recursos.

En este nivel se desarrollan principalmente actividades de promoción y protección específica, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno de las necesidades de salud más frecuentes.

### **Funciones**

- Creación y protección de entornos saludables Fomento de estilos de vida saludables
- Prevención de riesgos y daños
- Recuperación de la salud
- Análisis de la situación local, encuestas

**“Palabras tan sencillas e inmediatas**

**como “siga”, “por favor”, “en que le puedo ayudar ...**

**pueden convertirse en el mejor gesto humano e**

**iluminar un momento o un acontecimiento**

**de cuidado”**

**Erika León**

#### **5.4. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS**

##### **Objetivo General**

Elaborar y proporcionar al Centro de Salud, una guía enfocada de cómo debe ser la atención del personal de Enfermería al usuario externo que permita mejorar la satisfacción de los usuarios.

##### **Objetivos específicos**

- Socializar la Guía de Atención con el personal de Enfermería que labora en el Centro de Salud
- Detallar las actividades específicas que debe cumplir el personal de enfermería para brindar una atención de calidad.
- Profundizar los conocimientos del personal de enfermería en lo referente a la atención de calidad en el primer nivel de atención.

#### **5.5. UBICACIÓN**

El Centro de Salud N°1 se encuentra ubicado en la provincia de Imbabura cantón Ibarra, parroquia el Sagrario en el centro de la ciudad en la calle García Moreno.

## **5.6. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD**

El estudio tanto como la propuesta es factible debido a que se cuenta con la autorización del director del Distrito 10D01, con el apoyo y colaboración de la líder del personal de enfermería junto con todos sus integrantes, también es viable debido a que el Centro de Salud no cuenta con un guía enfocada a mejorar la atención al usuario, por esta razón la guía servirá como un referente de fuente informativa que permitirá al personal de enfermería profundizar sus conocimientos en lo que se refiere a una atención de calidad, además los costos económicos son accesibles y asumidos por el investigador por lo que es más fácil llevarlo a cabo.

## **5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA**

La implementación de esta guía de atención de enfermería, socializar con el personal de enfermería y proporcionar información de la guía mediante trípticos orientado a mejorar la calidad de atención y por ende la satisfacción del usuario.

### **5.7.1 Actividades**

Las actividades que se realizarán serán las siguientes:

#### **Entrega de la guía de atención**

Con la Guía de atención de enfermería se facilitará el mejoramiento de la atención, debido a que se proporcionará información adecuada del tipo de atención que debe brindar el personal, con el propósito de generar satisfacción al usuario.

Esta guía de atención estará encaminada a la orientación del personal de enfermería con el objetivo de reforzar los conocimientos, en lo que se refiere a cómo debe ser la atención apropiada al usuario de dicha casa asistencial.

#### **Socialización guía al personal de enfermería**

Se profundizará el conocimiento que posee el personal de enfermería de la atención en el centro de salud con el fin de mejorar la atención.

Verificación del conocimiento del tema tratado con el personal de enfermería.

### **5.7.2 Recursos, Análisis Financiero**

Los beneficiarios directos serán el personal de enfermería del Centro de Salud y usuarios que acuden a esta casa de salud y los beneficiarios indirectos de esta propuesta son el Centro de Salud

N°1 de la ciudad de Ibarra, familiares de los usuarios, estudiantes de la carrera de enfermería y como equipo técnico responsable se encuentra el investigador, personal de enfermería, tutor de tesis.

La propuesta tiene un costo total de 320 dólares que serán invertidos en las estrategias como: Guía de atención de enfermería, capacitación al personal de enfermería y promoción a través de trípticos. El presupuesto será financiado por el investigador, se utilizará material de escritorio y didáctico.

#### **Recursos Institucionales**

- Centro de Salud N° 1 Ibarra
- Universidad Estatal de Milagro

#### **Recursos Humanos**

- Investigador: Erika Marcela León Revelo, egresada de la Maestría de Salud Pública.
- Tutora: Dr. Gabriel Suárez
- Econo. Freddy Estevez Director Centro de Salud N°1 Ibarra.
- Personal de enfermería de esta casa de salud.
- Internos rotativos carrera de Enfermería
- Estudiantes Carrera de Enfermería

#### **Recursos Materiales**

#### **Recursos Tecnológicos**

- Computadora
- Impresora
- Internet
- Memory Flash

#### **Suministros de Oficina**

- Hojas
- Copias
- Carpetas
- Lápiz, esferos, borrador



## Presupuesto

DESCRIPCION	VALOR
Material de escritorio	110
Material de didactico	50
Copias	20
Guia	60
Transporte	30
Alimentación	50
Total	320

*Elaborado por: Erika León*

### 5.7.3 Impacto

La promoción y la defensa de la salud son esenciales para el bienestar humano y para un desarrollo socio-económico continuo, la idea generará que todo esfuerzo y acción que realicen los profesionales de enfermería esté encaminado a la satisfacción, ayuda y bienestar de los usuarios. Por medio del desarrollo de la capacitación se incentivará a que todo trabajador se identifique bajo una misma cultura y objetivo.

Durante el periodo de capacitación se influenciará en los participantes a que tengan una disposición de ayuda y que cambien su actitud dentro del puesto de trabajo, dando a entender que toda actitud negativa afecta el comportamiento del ser humano.

### 5.7.4 Cronograma

Para el proceso de la propuesta se debe de tomar en cuenta las diversas diligencias a realizar antes de ejecutar las instrucciones por lo cual se hizo uso de un cronograma con las actividades a desarrollar durante el año 2021.

DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES	2021					
	MARZ	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS
Recolección de la información científica						
Analizar la Información científica.						
Elaborar la guía de atención.						
Estructurar el material de apoyo.						
Reunión con director para revisión de guía						
Entrega y socialización de la guía de atención						

*Elaborado por: Erika León*

### **5.7.5 Lineamiento para evaluar la propuesta**

Para comprobar si la Guía de atención implementada han servido para mejorar la atención de enfermería en el Centro de Salud se observará al personal de enfermería al momento de atender al usuario, de igual manera se procederá a realizar preguntas abiertas a los pacientes para determinar el nivel satisfacción de los mismos.

Esta evaluación se realizará para constatar que el personal de enfermería que labora en esta casa de salud aplique adecuadamente la guía de atención con el fin brindar una atención de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- A., C. (2008). Constitución del Ecuador. Ecuador. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu-int-textconst.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu-int-textconst.pdf).
- Abreu, J. L. (2015). El Método de la Investigación. *spentamexico*. Recuperado el 27 de 08 de 2020, de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Álvarez-Hernández, G. (2015). Diseño de Estudios Epidemiológicos. *mediagraphic*. Recuperado el 18 de agosto de 2020, de <https://www.medigraphic.com/pdfs/bolclinhosinfson/bis-2015/bis151f.pdf>
- Ascencio Cauna, A. L. (2019). Nivel de comunicación enfermera – Paciente y grado de satisfacción en el postoperado del Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2019. Mexico, Tacna. Recuperado el 11 de 09 de 2020, de <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/3805>
- BERENGUER M, M. Á. (2014). Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. *MEDISAN*, 18(7). Recuperado el 26 de 10 de 2019
- Camargo, S. M. (2015). Un Buen Trato en la Institución de Salud. *en colombia*.
- CHRISTIE, A. H. (2017). PERCEPCIÓN DEL USUARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN DEL CALLAO, 2017. Recuperado el 26 de 10 de 2019, de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3093>
- Cnd., P. (2017). Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 "Toda una Vida". Ecuador. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de [http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV26-OCT-FINAL\\_0K.compressed1.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf).
- Ecid., E. (2005). Código deontológico del cie para la profesión de enfermería. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de <http://www.ee.lafe.san.gva.es/pdfs/icncodesp.pdf>.

- Ferro., D. M. (Junio; de 2009 ). Bioética y sus Principios. *Scielo.*, 47(2). Recuperado el 28 de 10 de 2019
- García, M. I. (febrero de 2010). La evaluación de la calidad en la atención primaria a la salud. *Dialnet*. Recuperado el 25 de 10 de 2019, de file:///C:/Users/Erika/Downloads/Dialnet-LaEvaluacionDeLaCalidadEnLaAtencionPrimariaALaSalu-5305246.pdf
- González, A. P. (2010). *Revista Cubana de Salud y Trabajo 2010*. . Recuperado el 28 de 10 de 2019, de [http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11\\_2\\_10/rst09210.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst09210.htm)
- González-Juárez, L. (2015). Humanización del cuidado de enfermería. *CONAMED*,.
- Gross, M. (18 de mayo de 2018). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*. Recuperado el 16 de 08 de 2020, de google schole: [https://scholar.google.com/ec/scholar?q=investigaci%C3%B3n+descriptivo+correlaciona+l+pdf&hl=es&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholart](https://scholar.google.com/ec/scholar?q=investigaci%C3%B3n+descriptivo+correlaciona+l+pdf&hl=es&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholart)
- Guerri, M. (30 de abril de 2021). Estrategias para el control de la ira. *PsicoActiva*.
- Gutierrez de Tejada, G. (17 de 02 de 2013). Areas de accion y funciones de enfermeria. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de <http://es.slideshare.net/gcarmenpromo/reas-de-accion-y-funciones-deenfermeria>
- Hernández Terrazas, L. (05 de febrero de 2018). Educación de enfermería en el cuidado humanizado. *Scielo*, 22(01). Recuperado el 11 de septiembre de 2020, de <http://dx.doi.org/10.1590/2177-9465-ean-2017-0275>
- Landoni, R. B. (2015). *La enfermería y la atención primaria*. España: marea blanca. Recuperado el 27 de mayo de 2020, de <http://www.mareablanca.cat/la-enfermeria-y-la-atencion-primaria/#:~:text=El%20rol%20de%20la%20Enfermer%C3%ADa,trasformando%20la%20dependencia%20en%20autocuidado>.
- León, C. (2008). *Enfermería en Urgencias*. (Vol. Tomo 1. ). Editorial Ciencias Médicas. Recuperado el 28 de 10 de 2019
- Lizana, D., Piscocoya, F., & Quichiz, S. (2018). CALIDAD DE ATENCIÓN QUE BRINDA EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA. LIMA, PERU. Recuperado el 09 de 09 de 2020, de

[http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad\\_LizanaUbaldo\\_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

MdS., P. (2013). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Salud. Ecuador. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de <http://instituciones.msp.gob.ec/dps/snem/images/PDF/ley-organica-del-sistemanacional-de-salud.pdf>.

Morales Gonzalez, G. (2014). *Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud, en Mistrato Risaralda Febrero-abril 2014*. Recuperado el 23 de 10 de 2019, de <https://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>

MSP. (2012). *Modelo de atención integral del sistema de salud*. Quito, Ecuador. Recuperado el 26 de 10 de 2019

O., C. D. (2017). Calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de emergencia desde la perspectiva del usuario Hospital Carlos Lanfranco La Hoz Puente Piedra Perú 2017. *TESIS DE GRADO*. Recuperado el 26 de 10 de 2019

Ortellis, A. &. (Abril de 2012). *Scielo*. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412012000200012&script=s\\_ci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412012000200012&script=s_ci_arttext)

Pérez, Z. P. (2015). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: *Redalyc*, 15(1). Recuperado el 26 de 08 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>

Puebla , D. (2015). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Recuperado el 11 de 09 de 2020, de [http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista\\_enfermeria/article/view/493/484](http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/493/484)

Torres, M. (15 de Junio de 2006). Definición de funciones de enfermería por niveles de formación. Recuperado el 28 de 10 de 2019, de <http://files.sld.cu/redenfermeria/files/2011/10/definicion-de-funciones-deenfermeria-por-niveles-de-formacion.pdf>

Valenzuela, L. (2017). Satisfacción de los usuarios atendidos en el centro de salud tipo "A" de Andrade Marin Imababura 2017. Andrade Marìn, Imbabura, Ecuador. Recuperado el 26 de 10 de 2019



## ANEXOS

### VALIDACION INSTRUMENTOS

#### EVALUADOR LEÓN

**Tema: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD N° 1 DE LA CIUDAD DE IBARRA**

**Instrucciones:** Cada pregunta debe ser analizada y calificada sobre 100, según la rúbrica que consta al final; debe ser en relación de cada objetivo según su validez, pertinencia y coherencia.

Este cuestionario está dirigido a los usuarios del Centro de Salud N°1 de la Ciudad de Ibarra

#### INSTRUMENTO CUANTITATIVO

<b>ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS</b>				
<b>VALIDACION DE INSTRUMENTO</b>				
*CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS		VALIDEZ	PERTINENCIA	COHERENCIA
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal	<b>11.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad ¿el personal de enfermería se las ha resuelto?</b> Siempre A veces Nunca	70	75	65
	<b>1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de Salud?</b> Todas las semanas Una vez cada mes Una vez cada 3 meses	45	40	30



de enfermería del centro de salud Nº1 de la ciudad de Ibarra	Una vez cada seis meses Una vez al año Solo cuando es necesario			
	<b>18.- ¿Le satisface a usted la explicación que el personal de enfermería le da sobre los cuidados a seguir en su casa?</b> Muy satisfecho Bastante satisfecho Algo satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho	80	85	80
	<b>5.- ¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) durante la espera, ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?</b> Si No Lo ignoró	60	75	75
	<b>8.- Usted sufrió de discriminación durante la atención por parte de profesionales de enfermería</b> Si Algunas veces No	90	90	80
	<b>16.- Usted cree que los profesionales son rápidos y eficientes durante la atención</b> Si No	70	75	65

	A veces			
<b>OBJETIVO</b> <b>ESPECIFICO 1</b> 1.- Identificar la comunicación que existe entre el usuario y el personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra	<b>12.- Al momento de realizarle preguntas la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento</b> Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca	95	90	85
	<b>9.- Cuando el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curación, colocación de inyecciones, toma de signos vitales...) ¿le informó?</b> Siempre A veces Nunca	80	90	75
	<b>7.- El personal de enfermería; ¿se presentó a usted por su nombre?, antes de realizar la atención.</b> Siempre A veces Nunca	85	90	80
	<b>17.- Le informó la enfermera/o sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir</b> Si No	90	95	90
	<b>13.- Usted comprendió la explicación sobre su estado de salud.</b> Si No Mas o menos	65	80	60
	<b>15.- El personal de enfermería ¿le ha transmitido seguridad?</b>	60	65	60

	Siempre A veces Nunca			
<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2 2.- Identificar el trato que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.</b>	<b>20.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?</b> Muy bueno Bueno Regular Malo No sabe	90	95	90
	<b>21.- Usted cree que el personal de enfermería debería ser capacitado en el buen trato de atención</b> Si deben ser capacitados No deben ser capacitados	90	100	85
	<b>10.- El personal de enfermería fue humano, entendió su dolor y temor durante la atención</b> Si No Desconoce	85	90	75
	<b>6.- El momento que le toca su turno el personal de enfermería lo recibe cordialmente.</b> Si No Paso por desapercibido	85	90	75
	<b>19.- El personal de enfermería que lo atendió le inspiró confianza</b> Bastante Poca Nada	45	40	30

<b>OBJETIVO</b> <b>ESPECÍFICO 3</b> <b>CUANTITATIVA-</b> <b>CUALITATIVA</b> 3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.	<b>3.- El tiempo que esperó para que el profesional de enfermería le realice algún procedimiento fue:</b> Menos de 1 hora De 1 a 2 horas 2 a 3 horas Mas de 3 horas No le realizó	65	70	60
	<b>4.- Cuando usted está esperando su turno y no le atienden rápido usted se siente</b> Inquieto Triste Enojado tranquilo	60	65	60
	<b>2.- Con el alto índice de pacientes, de acuerdo a su criterio, ¿qué aspectos se toma en cuenta para priorizar la atención de enfermería?</b> De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento De acuerdo a su agrado y amistad De acuerdo a su nivel económico De acuerdo a su raza y cultura De acuerdo al tiempo espera De acuerdo a la gravedad del paciente	50	55	45
	<b>14.- Que tan profesional fue la enfermera/o en proporcionar información a su problema de salud</b> Muy profesional Profesional Ni profesional, ni poco profesional	40	35	30

	No muy profesional Para nada profesional			
	<b>22.- Cuál de las siguientes opciones usted considera que el profesional de enfermería debería mejorar</b> Trato Apariencia Conocimiento Todas	80	85	75
	<b>23.- Usted como califica la atención recibida del profesional de enfermería que laboran en el Centro de salud</b> Bueno Regular Malo	80	85	75

NOTA: El instrumento tiene una puntuación de 71,96 por lo cual es confiable. Se recomienda realizar modificaciones a las siguientes preguntas 11, 5, 16, 13, 15, 3, 4, 2 y eliminar las preguntas 1, 19, 14. Para mejorar su puntuación y pasar a fase de aplicación

## RUBRICA DE CONFIABILIDAD

### Datos de Evaluador experto

NOMBRE: GUALBERTO GERARDO LEON REVELO

TITULO ACADEMICO: DOCTOR EN CIENCIAS TECNICAS

TRABAJA: UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL  
CARCHI

CI: 0401523329

R. PROF. COD SENESCYT: 1923121112

Reg. INVESENESCYT <https://orcid.org/0000-0002-5486-2322>

TELF. 0979923783

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>APROBADO LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ITEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>POCO CONFIABLE</b>



---

**FIRMA**

## GRUPO FOCAL – FAMILIA

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.

### INSTRUMENTO CUALITATIVO L2RV

CATEGORIAS	CÓDIGOS	CONCEPTO	PREGUNTAS	VALIDEZ	PERTINENCIA	COHERENCIA
EFICIENCIA CON LA CALIDAD	Código: Clem	Aquí se analizará la opinión que manifieste el usuario con respecto a la forma en la que el profesional de enfermería realiza sus actividades o brinda un servicio mismo que deben responder a los requerimientos, expectativas y necesidades del paciente.	¿Qué opina Usted sobre la atención que brinda el personal de enfermería del Centro de salud N°1?	90	95	90

	<b>COMUNICACIÓN ENFERMERA/O PACIENTE</b> Código: Agu	Esta categoría estudiará los aspectos más importantes que mencione el usuario en el momento de ser atendido sea que este sano o enfermo por lo que al indagar la comunicación, se podrá averiguar la interacción y relación terapéutica.	¿Qué opina usted sobre la información que brinda el personal de enfermería?	97	99	98
	<b>BUEN TRATO</b> Código: Meli	La sociedad espera de las enfermeras/os por sobre todo buen trato y el respeto a sus derechos al solicitar servicios de salud	¿Qué piensa usted sobre el trato que brinda el personal de enfermería?	95	100	95
<b>CÓDIGOS DE PARTICIPANTES</b>				<b>Núcleos sentidos RESUMEN</b>		
<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>CLEM1</b>	<b>AGU1</b>	<b>MELI1</b>			
	<b>CLEM2</b>	<b>AGU2</b>	<b>MELI2</b>			
	<b>CLEM3</b>	<b>AGU3</b>	<b>MELI3</b>			



NOTA: El instrumento cualitativo tiene una puntuación de 95,44. Se recomienda aplicar el instrumento cualitativo

### RUBRICA DE CONFIABILIDAD

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>APROBADO LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ITEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>POCO CONFIABLE</b>

#### Datos de Evaluador experto

NOMBRE: GUALBERTO GERARDO LEON REVELO

TITULO ACADEMICO: DOCTOR EN CIENCIAS TECNICAS

TRABAJA: UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI

CI: 0401523329

R. PROF. COD SENESCYT: 1923121112

Reg. INVES SENESCYT <https://orcid.org/0000-0002-5486-2322>

TELF. 0979923783



---

**FIRMA**

**EVALUADOR SALGADO**

**Tema: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD Nº 1 DE LA CIUDAD DE IBARRA**

**Instrucciones: Cada pregunta debe ser analizada y calificada sobre 100, según la rúbrica que consta al final; debe ser en relación de cada objetivo según su validez, pertinencia y coherencia.**

**Este cuestionario está dirigido a los usuarios del Centro de Salud N°1 de la Ciudad de Ibarra**

**INSTRUMENTO CUANTITATIVO**

<b>ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS</b>				
<b>VALIDACION DE INSTRUMENTO</b>				
<b>*CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS</b>		<b>VALIDEZ</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del centro de salud	<b>11.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad ¿el personal de enfermería se las ha resuelto?</b> Siempre A veces Nunca	98	99	98
	<b>1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de Salud?</b> Todas las semanas Una vez cada mes Una vez cada 3 meses Una vez cada seis meses Una vez al año Solo cuando es necesario	97	97	97

Nº1 de la ciudad de Ibarra	<b>18.- ¿Le satisface a usted la explicación que el personal de enfermería le da sobre los cuidados a seguir en su casa?</b> Muy satisfecho Bastante satisfecho Algo satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho	99	99	99
	<b>5.- ¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) durante la espera, ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?</b> Si No Lo ignoró	98	98	98
	<b>8.- Usted sufrió de discriminación (DEFINA DISCRIMINACIÓN) durante la atención por parte de profesionales de enfermería</b> Si Algunas veces No	75	75	75
	<b>16.- Usted cree que los profesionales son rápidos (SON PERCEPCIONES) y eficientes durante la atención</b> Si No A veces	73	73	73

<b>OBJETIVO</b> <b>ESPECIFICO 1</b> 1.- Identificar la comunicación que existe entre el usuario y el personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra	<b>12.- Al momento de realizarle preguntas la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento (COMPRESIÓN)</b> Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca	70	70	70
	<b>9.- Cuando el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curación, colocación de inyecciones, toma de signos vitales...) ¿le informó?</b> Siempre A veces Nunca	86	86	86
	<b>7.- El personal de enfermería; ¿se presentó a usted por su nombre?, antes de realizar la atención.</b> Siempre A veces Nunca	88	88	88
	<b>17.- Le informó la enfermera/o sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir (FALTA UNA RESPUESTA INTERMEDIA)</b> Si No	70	70	70
	<b>13.- Usted comprendió la explicación sobre su estado de salud.(FALTAN 2 OPCIONES DE RESPUESTA)</b> Si( No	65	65	65

	Mas o menos			
	<b>15.- El personal de enfermería ¿le ha transmitido seguridad?</b> Siempre A veces Nunca	93	93	93
<b>OBJETIVO ESPECIFICO 2</b> <b>2.- Identificar el trato que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.</b>	<b>20.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?</b> Muy bueno Bueno Regular Malo No sabe	96	96	96
	<b>21.- Usted cree que el personal de enfermería debería ser capacitado en el buen trato de atención (FALTA OTRA OPCIÓN DE RESPUESTA)</b> Si deben ser capacitados No deben ser capacitados	70	70	70
	<b>10.- El personal de enfermería fue humano, entendió su dolor y temor durante la atención ESTO ES PERCEPCIÓN DEBE DESCRIBIR EL TÉRMINO</b> Si No Desconoce	65	65	65
	<b>6.- El momento que le toca su turno el personal de enfermería lo recibe cordialmente. DESCRIBA CORDIALMENTE</b> Si	65	65	65

	No Paso por desapercibido			
	<b>19.- El personal de enfermería que lo atendió le inspiró confianza</b> Bastante Nada <b>FALTAN OPCIONES</b> Poca	70	70	70
<b>OBJETIVO ESPECÍFICO 3 CUANTITATIVA-CUALITATIVA</b> 3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.	<b>3.- El tiempo que esperó para que el profesional de enfermería le realice algún procedimiento fue:</b> Menos de 1 hora De 1 a 2 horas 2 a 3 horas Mas de 3 horas No le realizó	98	98	98
	<b>4.- Cuando usted está esperando su turno y no le atienden rápido usted se siente</b> Inquieto Triste Enojado Tranquilo <b>UTILICE SÓLO UNA ESCALA DE 3 O 5 ITEMS ES MAYORMENTE CONFIABLE</b>	75	75	75
	<b>2.- Con el alto índice de pacientes, de acuerdo a su criterio, ¿qué aspectos se toma en cuenta para priorizar la atención de enfermería?</b> De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento De acuerdo a su agrado y amistad	99	99	99

	De acuerdo a su nivel económico De acuerdo a su raza y cultura De acuerdo al tiempo espera De acuerdo a la gravedad del paciente			
	<b>14.- Que tan profesional fue la enfermera/o en proporcionar información a su problema de salud</b> Muy profesional Profesional Ni profesional, ni poco profesional No muy profesional Para nada profesional <b>MAS QUE PREGUNTA ESTÁ JUZGANDO</b>	65	65	65
	<b>22.-Cuál de las siguientes opciones usted considera que el profesional de enfermería debería mejorar</b> Trato Apariencia Conocimiento Todas	95	95	95
	<b>23.- Usted como califica la atención recibida del profesional de enfermería que laboran en el Centro de salud</b> Bueno Regular Malo	99	99	99

Nota: la puntuación del instrumento es de 83,01 encontrándose en el rango de muy confiable, se recomienda modificar las preguntas las cuales tiene notas resaltadas con letra roja, para pasar a fase de aplicación.

## RUBRICA DE CONFIABILIDAD

### Datos de Evaluador experto

NOMBRE: Ruth Elizabeth Salgado Jiménez

TITULO ACADEMICO: Especialista en Enfermería  
pediátrica

TRABAJA: Universidad Politécnica Estatal del Carchi

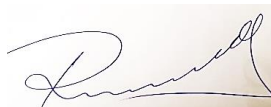
CI:0400684874

R. PROF. COD SENESCYT: 1005-03-417407

Reg. INVESENESCYT: es <https://orcid.org/0000-0001-7971-9541>

TELF. 0996847258

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>APROBADO LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ITEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>POCO CONFIABLE</b>



---

**FIRMA**



## GRUPO FOCAL – FAMILIA

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.

### INSTRUMENTO CUALITATIVO L2RV

CATEGORIAS	CÓDIGOS	CONCEPTO	PREGUNTAS	VALIDEZ	PERTINENCIA	COHERENCIA
EFICIENCIA CON LA CALIDAD Código: Clem		Aquí se analizará la opinión que manifieste el usuario con respecto a la forma en la que el profesional de enfermería realiza sus actividades o brinda un servicio mismo que deben responder a los requerimientos, expectativas y necesidades del paciente.	¿Qué opina Usted sobre la atención que brinda el personal de enfermería del Centro de salud N°1?	98	98	98

	<b>COMUNICACIÓN ENFERMERA/O PACIENTE</b> Código: Agu	Esta categoría estudiará los aspectos más importantes que mencione el usuario en el momento de ser atendido sea que este sano o enfermo por lo que al indagar la comunicación, se podrá averiguar la interacción y relación terapéutica.	¿Qué opina usted sobre la información que brinda el personal de enfermería?	98	98	98
	<b>BUEN TRATO</b> Código: Meli	La sociedad espera de las enfermeras/os por sobre todo buen trato y el respeto a sus derechos al solicitar servicios de salud	¿Qué piensa usted sobre el trato que brinda el personal de enfermería?	98	98	98
<b>CÒDIGOS DE PARTICIPANTES</b>					<b>Núcleos sentidos RESUMEN</b>	
<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>CLEM1</b>	<b>AGU1</b>	<b>MELI1</b>			
	<b>CLEM2</b>	<b>AGU2</b>	<b>MELI2</b>			
	<b>CLEM3</b>	<b>AGU3</b>	<b>MELI3</b>			

Nota: la puntuación del instrumento es de 98 encontrándose en el rango de muy confiable, se recomienda pasar a fase de aplicación.

### RUBRICA DE CONFIABILIDAD

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>APROBADO LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ITEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>POCO CONFIABLE</b>

**Datos de Evaluador experto**

NOMBRE: Ruth Elizabeth Salgado Jiménez

TITULO ACADEMICO: Especialista en Enfermería pediátrica

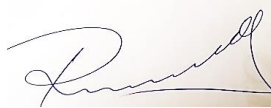
TRABAJA: Universidad Politécnica Estatal del Carchi

CI:0400684874

R. PROF. COD SENESCYT: 1005-03-417407

Reg. INVES SENESCYT: es <https://orcid.org/0000-0001-7971-9541>

TELF. . 0996847258




---

**FIRMA**

## EVALUADOR HIDROVO

**Tema: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD Nº 1 DE LA CIUDAD DE IBARRA**

**Instrucciones: Cada pregunta debe ser analizada y calificada sobre 100, según la rúbrica que consta al final; debe ser en relación de cada objetivo según su validez, pertinencia y coherencia.**

**Este cuestionario está dirigido a los usuarios del Centro de Salud N°1 de la Ciudad de Ibarra**

### INSTRUMENTO CUANTITATIVO

<b>ANÁLISIS DE JUICIO DE EXPERTOS</b>				
<b>VALIDACION DE INSTRUMENTO</b>				
<b>*CUESTIONARIO PARA LOS USUARIOS</b>		<b>VALIDEZ</b>	<b>PERTINENCIA</b>	<b>COHERENCIA</b>
<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del centro de salud	<b>11.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad ¿el personal de enfermería se las ha resuelto?</b> Siempre A veces Nunca	90	94	92
	<b>1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de Salud?</b> Todas las semanas Una vez cada mes Una vez cada 3 meses Una vez cada seis meses Una vez al año Solo cuando es necesario	80	83	80

<p>Nº1 de la ciudad de Ibarra</p>	<p><b>18.- ¿Le satisface a usted la explicación que el personal de enfermería le da sobre los cuidados a seguir en su casa?</b></p> <p>Muy satisfecho Bastante satisfecho Algo satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho</p>	85	90	85
	<p><b>5.- ¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) durante la espera, ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?</b></p> <p>Si No Lo ignoró</p>	92	97	90
	<p><b>8.- Usted sufrió de discriminación durante la atención por parte de profesionales de enfermería</b></p> <p>Si Algunas veces No</p>	82	87	85
	<p><b>16.- Usted cree que los profesionales son rápidos y eficientes durante la atención</b></p> <p>Si No A veces</p>	95	99	95
<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO 1</b></p>	<p><b>12.- Al momento de realizarle preguntas la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento</b></p>	96	98	96

1.- Identificar la comunicación que existe entre el usuario y el personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra	Siempre Casi siempre Algunas veces Muy pocas veces Nunca			
	<b>9.- Cuando el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curación, colocación de inyecciones, toma de signos vitales...) ¿le informó?</b> Siempre A veces Nunca	80	83	75
	<b>7.- El personal de enfermería; ¿se presentó a usted por su nombre?, antes de realizar la atención.</b> Siempre A veces Nunca	96	99	97
	<b>17.- Le informó la enfermera/o sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir</b> Si No	90	92	89
	<b>13.- Usted comprendió la explicación sobre su estado de salud.</b> Si No Mas o menos	80	90	80
	<b>15.- El personal de enfermería ¿le ha transmitido seguridad?</b> Siempre A veces Nunca	97	100	95

<b>OBJETIVO</b> <b>ESPECIFICO 2</b> <b>2.- Identificar el trato que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.</b>	<b>20.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?</b> Muy bueno Bueno Regular Malo No sabe	98	100	97
	<b>21.- Usted cree que el personal de enfermería debería ser capacitado en el buen trato de atención</b> Si deben ser capacitados No deben ser capacitados	75	80	75
	<b>10.- El personal de enfermería fue humano, entendió su dolor y temor durante la atención</b> Si No Desconoce	85	87	85
	<b>6.- El momento que le toca su turno el personal de enfermería lo recibe cordialmente.</b> Si No Paso por desapercibido	75	80	70
	<b>19.- El personal de enfermería que lo atendió le inspiró confianza</b> Bastante Poca Nada	65	60	60
		87	93	86

<b>OBJETIVO</b> <b>ESPECÍFICO 3</b> <b>CUANTITATIVA-</b> <b>CUALITATIVA</b> 3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.	<b>3.- El tiempo que esperó para que el profesional de enfermería le realice algún procedimiento fue:</b> Menos de 1 hora De 1 a 2 horas 2 a 3 horas Mas de 3 horas No le realizó			
	<b>4.- Cuando usted está esperando su turno y no le atienden rápido usted se siente</b> Inquieto Triste Enojado tranquilo	80	83	82
	<b>2.- Con el alto índice de pacientes, de acuerdo a su criterio, ¿qué aspectos se toma en cuenta para priorizar la atención de enfermería?</b> De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento De acuerdo a su agrado y amistad De acuerdo a su nivel económico De acuerdo a su raza y cultura De acuerdo al tiempo espera De acuerdo a la gravedad del paciente	86	87	86
	<b>14.- Que tan profesional fue la enfermera/o en proporcionar información a su problema de salud</b> Muy profesional Profesional Ni profesional, ni poco profesional No muy profesional	93	97	92



	Para nada profesional			
	<b>22.- Cuál de las siguientes opciones usted considera que el profesional de enfermería debería mejorar</b> Trato Apariencia Conocimiento Todas	89	95	86
	<b>23.- Usted como califica la atención recibida del profesional de enfermería que laboran en el Centro de salud</b> Bueno Regular Malo	80	85	80

Nota: la validación obtuvo una puntuación de 86,86 esto nos indica que se encuentra en el rango de muy confiable. Se recomienda revisar algunas de las preguntas que tenga menor puntuación, modificar la redacción para una mejor comprensión y análisis, realizada esta actividad puede ser aplicada.

### RUBRICA DE CONFIABILIDAD

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>APROBADO LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ITEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>POCO CONFIABLE</b>

#### Datos de Evaluador experto

NOMBRE: JOSÉ FABIAN HIDROVO GUZMAN

TITULO ACADEMICO: ECONOMISTA

TRABAJA: UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

CI: 1001581618

R. PROF. COD SENESCYT: 1042-14-86047113

Reg. INVES SENESCYT 0000-0003-1816-142X

Ec. José Hidrovo MAE.  
DOCENTE C.S. UTN

FIRMA

## GRUPO FOCAL – FAMILIA

### OBJETIVO ESPECÍFICO 3

3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.

### INSTRUMENTO CUALITATIVO L2RV

	CÓDIGOS	CONCEPTO	PREGUNTAS	VALIDEZ	PERTINENCIA	COHERENCIA
CATEGORIAS	<b>EFICIENCIA CON LA CALIDAD</b> Código: Clem	Aquí se analizará la opinión que manifieste el usuario con respecto a la forma en la que el profesional de enfermería realiza sus actividades o brinda un servicio mismo que deben responder a los requerimientos, expectativas y necesidades del paciente.	¿Qué opina Usted sobre la atención que brinda el personal de enfermería del Centro de salud N°1?	94	95	93

	<b>COMUNICACIÓN ENFERMERA/O PACIENTE</b> <b>Código: Agu</b>	Esta categoría estudiará los aspectos más importantes que mencione el usuario en el momento de ser atendido sea que este sano o enfermo por lo que al indagar la comunicación, se podrá averiguar la interacción y relación terapéutica.	¿Qué opina usted sobre la información que brinda el personal de enfermería?	96	98	96
	<b>BUEN TRATO</b> <b>Código: Meli</b>	La sociedad espera de las enfermeras/os por sobre todo buen trato y el respeto a sus derechos al solicitar servicios de salud	¿Qué piensa usted sobre el trato que brinda el personal de enfermería?	95	90	90
<b>CÓDIGOS DE PARTICIPANTES</b>					<b>Núcleos sentidos RESUMEN</b>	
<b>ENTREVISTADOS</b>	<b>CLEM1</b>	<b>AGU1</b>	<b>MELI1</b>			
	<b>CLEM2</b>	<b>AGU2</b>	<b>MELI2</b>			
	<b>CLEM3</b>	<b>AGU3</b>	<b>MELI3</b>			

**Nota:** el instrumento cualitativo alcanzó una puntuación de 94,11 encontrándose en el rango de muy confiable. Se recomienda aplicar el instrumento sin modificaciones.

## RUBRICA DE CONFIABILIDAD

<b>APROBADO</b>	<b>100 - 80</b>	<b>MUY CONFIABLE</b>
<b>APROBADO LEVES CAMBIOS</b>	<b>79 - 50</b>	<b>CONFIABLE</b>
<b>CAMBIAR ITEM</b>	<b>49 - 0</b>	<b>POCO CONFIABLE</b>

### Datos de Evaluador experto

NOMBRE: JOSÉ FABIAN HIDROVO GUZMAN

TITULO ACADEMICO: ECONOMISTA

TRABAJA: UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE

CI: 1001581618

R. PROF. COD SENESCYT: 1042-14-86047113

Reg. INVESENESCYT 0000-0003-1816-142X

TELF. 0999795217



Ec. José Hidrovo MAE.  
DOCENTE C.S. UTN

---

**FIRMA  
ENCUESTA**

## **1.- CONSENTIMIENTO INFORMADO**

1. El objetivo de esta información es CONOCER LA SATISFACION QUE TIENE USTED CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION QUE BRINDAN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA DEL CENTRO DE SALUD N°1.

La información que me brinde será tratada de manera confidencial y anónima. En ningún caso sus respuestas serán presentadas acompañadas de su nombre o de algún dato que lo identifique.

Inicialmente deberá contestar una breve encuesta respecto de características sociodemográficas.

Su participación es totalmente voluntaria y puede realizar o no la encuesta. La información que brinde será de gran ayuda para la investigadora.

\*1. Acepto participar de esta investigación

Es imprescindible que conteste a esta pregunta (\*)

Si

No

### **1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de Salud?**

Todas las semanas

Una vez cada mes

Una vez cada 3 meses

Una vez cada seis meses

Una vez al año

Solo cuando es necesario

### **2.- Con el alto índice de pacientes, de acuerdo a su criterio, ¿qué aspectos se toma en cuenta para priorizar la atención de enfermería?**

De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento

De acuerdo a su agrado y amistad

De acuerdo a su nivel económico

De acuerdo a su raza y cultura

De acuerdo al tiempo espera

De acuerdo a la gravedad del paciente

**3.-El tiempo que esperó para que el profesional de enfermería le realice algún procedimiento fue:**

Menos de 1 hora

De 1 a 2 horas

2 a 3 horas

Mas de 3 horas

No le realizó

**4.-Cuando usted está esperando su turno y no le atienden rápido usted se siente**

Inquieto

Triste

Enojado

tranquilo

**5.- ¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) durante la espera, ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?**

Si

No

Lo ignoró

**6.- El momento que le toca su turno el personal de enfermería lo recibe afectuosamente.**

Si

No

Paso por desapercibido

**7.- El personal de enfermería; ¿se presentó a usted por su nombre?, antes de realizar la atención.**

Siempre

A veces

Nunca

**8.- Discriminación es: trato desigual durante la atención. ¿usted fue víctima de discriminación por parte del profesional de enfermería?**

Si

Algunas veces

No

**9.- Cuando el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curación, colocación de inyecciones, toma de signos vitales...) ¿le informó?**

Siempre

A veces

Nunca

**10.- Usted cree que el personal de enfermería fue compasivo, entendió su dolor y temor durante la atención**

Si

A veces

No

**11.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad ¿el personal de enfermería se las ha resuelto?**

Siempre

A veces

Nunca

**12.- ¿Al momento de realizarle preguntas la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil comprensión?**

Siempre

Casi siempre

Algunas veces

Muy pocas veces

Nunca

**13.- Usted comprendió la explicación sobre su estado de salud.**

Si

Comprendido

Mas o menos

Poco

Nada

**14.- El personal de enfermería ¿le ha transmitido seguridad?**

Siempre

A veces

Nunca

**15.-Usted cree que los profesionales son ágiles y eficientes durante la atención**

Si

A veces

No

**16.- ¿Al terminar la atención la enfermera/o le informa sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir?**

Si

A veces

No

**17.- ¿Le satisface a Usted la explicación que el personal de enfermería le da sobre los cuidados a seguir en su hogar?**

Muy satisfecho

Bastante satisfecho

Algo satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

**18.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?**

Muy bueno

Bueno

Regular

Malo no sabe

**19.- Usted cree que el personal de enfermería debería ser capacitado en el buen trato de atención**

Si deben ser capacitados

No deben ser capacitados

No le interesa

**20.-Cuál de las siguientes opciones usted considera que el profesional de enfermería debería mejorar**



Trato

Apariencia

Conocimiento

Todas

**21.- Usted como califica la atención recibida del profesional de enfermería que laboran en el Centro de salud**

Muy buena

Buena

Regular

Mala

Muy mala

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

Econ. Freddy Estevez

DIRECTOR DEL DISTRITO 10D01 DE SALUD ZONA 1

Yo, ERIKA MARCELA LEON REVELO, con CC. 0401201678. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando a puertas de culminar la carrera de posgrado de SALUD PÚBLICA en la Universidad Estatal de Milagro UNEMI, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre **“SATISFACCION DEL USUARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA”** para optar por el grado de Master en Salud Pública.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ibarra, 19 de mayo del 2020



---

ERIKA MARCELA LEÓN REVELO

CC. 0401201678

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación

Econ. Freddy Estevez

DIRECTOR DEL DISTRITO 10D01 DE SALUD ZONA 1

Yo, ERIKA MARCELA LEÓN REVELO, con CC. 0401201678. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando a puertas de culminar la carrera de posgrado de SALUD PÚBLICA en la Universidad Estatal de Milagro UNEMI, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su Institución sobre "SATISFACCION DEL USUARIO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA" para optar por el grado de Master en Salud Pública.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Ibarra, 19 de mayo del 2020



  
ERIKA MARCELA LEÓN REVELO  
CC. 0401201678



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**  
**MAESTRÍA DE SALUD PÚBLICA**

**Tema: SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCIÓN QUE OFRECE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD N° 1 DE LA CIUDAD DE IBARRA**

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>						
<b>PREGUNTAS DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS- ENCUESTAS</b>
<p><b>FORMULACION DEL PROBLEMA</b> ¿Cuál es la satisfacción del usuario de la calidad de atención del personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra?</p> <p><b>SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA</b> ¿Cuál es la comunicación que ofrece el personal</p>	<p><b>O. GENERAL</b> Determinar la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del centro de salud N°1 de la ciudad de Ibarra</p> <p><b>O. ESPECÍFICO</b> 1.- Identificar la comunicación que existe entre el usuario y el personal de enfermería del</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b> Los usuarios del Centro de Salud N°1 de la ciudad de Ibarra están satisfechos con la calidad de atención prestada por el personal de enfermería.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICA</b> La calidad de atención del profesional de enfermería afecta la satisfacción del paciente</p>	<p><b>VARIABLE I</b> Satisfacción de los usuarios. (OMS 2014)</p> <p><b>VARIABLE II</b> Calidad de atención (Avedis Donavedian 1980)</p>	<p>Comunicación (OMS 2014)</p> <p>Verbal</p>	<p>Preguntas directas Información oportuna y clara (OMS 2014)</p>	<p>11.- Cuando usted ha tenido dudas sobre su enfermedad ¿el personal de enfermería se las ha resultado? Siempre A veces Nunca</p> <p>1.- ¿Con que frecuencia acude al centro de Salud? Todas las semanas Una vez cada mes Una vez cada 3 meses Una vez cada seis meses Una vez al año Solo cuando es necesario</p> <p>18.- ¿Le satisface a usted la explicación que el personal de enfermería le da sobre los cuidados a seguir en su casa? Muy satisfecho Bastante satisfecho Algo satisfecho Poco satisfecho</p>

<p>de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra?</p> <p>¿Cuál es el trato que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra?</p> <p>¿Qué apreciación tiene el usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra?</p>	<p>centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra</p> <p>2.- Identificar el trato que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra</p> <p>3.- Analizar la percepción del usuario sobre la atención que brinda el personal de enfermería del centro de salud N.º 1 de la ciudad de Ibarra.</p>						<p>Nada satisfecho</p> <p>5.- ¿Cuándo usted u otro paciente tuvo algún problema (dolor, náuseas, sangrado) durante la espera, ¿el Personal de Enfermería lo resolvió con prontitud?</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Lo ignoró</p> <p>8.- Usted sufrió de discriminación durante la atención por parte de profesionales de enfermería</p> <p>Si</p> <p>Algunas veces</p> <p>No</p> <p>16.- Usted cree que los profesionales son rápidos y eficientes durante la atención</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>A veces</p> <p>12.- Al momento de realizarle preguntas la enfermera le responde con términos sencillos y de fácil entendimiento</p> <p>Siempre</p> <p>Casi siempre</p> <p>Algunas veces</p> <p>Muy pocas veces</p> <p>Nunca</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>9.- Cuando el personal de enfermería le iba a realizar algún tipo de cuidado (curación, colocación de inyecciones, toma de signos vitales...) ¿le informó?  Siempre  A veces  Nunca</p> <p>7.- El personal de enfermería; ¿se presentó a usted por su nombre?, antes de realizar la atención.  Siempre  A veces  Nunca</p> <p>17.- Le informó la enfermera/o sobre su enfermedad y el tratamiento a seguir  Si  No</p> <p>13.- Usted comprendió la explicación sobre su estado de salud.  Si  No  Mas o menos</p> <p>15.- El personal de enfermería ¿le ha transmitido seguridad?  Siempre  A veces  Nunca</p>
--	--	--	--	--	--	--	---

							<p>20.- ¿Qué opina sobre el trato personal que recibió por parte del personal de enfermería?</p> <p>Muy bueno Bueno Regular Malo no sabe</p> <p>21.- Usted cree que el personal de enfermería debería ser capacitado en el buen trato de atención</p> <p>Si deben ser capacitados No deben ser capacitados</p> <p>10.- El personal de enfermería fue humano, entendió su dolor y temor durante la atención</p> <p>Si No Desconoce</p> <p>6.- El momento que le toca su turno el personal de enfermería lo recibe cordialmente.</p> <p>Si No Paso por desapercibido</p> <p>19.- El personal de enfermería que lo atendió le inspiró confianza</p> <p>Bastante Poca Nada</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

							<p>3.- El tiempo que esperó para que el profesional de enfermería le realice algún procedimiento fue:</p> <p>Menos de 1 hora  De 1 a 2 horas  2 a 3 horas  Mas de 3 horas  No le realizó</p> <p>4.- Cuando usted está esperando su turno y no le atienden rápido usted se siente</p> <p>Inquieto  Triste  Enojado  tranquilo</p> <p>2.- Con el alto índice de pacientes, de acuerdo a su criterio, ¿qué aspectos se toma en cuenta para priorizar la atención de enfermería?</p> <p>De acuerdo a su nivel de instrucción y conocimiento  De acuerdo a su agrado y amistad  De acuerdo a su nivel económico  De acuerdo a su raza y cultura  De acuerdo al tiempo espera  De acuerdo a la gravedad del paciente</p>
--	--	--	--	--	--	--	--



							<p>14.- Que tan profesional fue la enfermera/o en proporcionar información a su problema de salud</p> <p>Muy profesional Profesional Ni profesional, ni poco profesional No muy profesional Para nada profesional</p> <p>22.- Cuál de las siguientes opciones usted considera que el profesional de enfermería debería mejorar</p> <p>Trato Apariencia Conocimiento Todas</p> <p>23.- Usted como califica la atención recibida del profesional de enfermería que laboran en el Centro de salud</p> <p>Bueno Regular Malo</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

