



## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo valorar la satisfacción de los usuarios con los servicios de enfermería del Centro de salud Paraíso Cuenca 2011

Es una investigación descriptiva cuantitativa porque en ella se aplicó, encuestas y no está sujeta a experimentación alguna, pues referirse a personas, hechos, procesos, relaciones naturales y sociales que se realizó en un tiempo y lugar determinado permitió identificar aciertos y problemas relacionados con la satisfacción de los servicios de enfermería que se dan en el Centro de Salud "Paraíso" Cuenca.

Se tomo en cuenta para esta investigación a los usuarios que asistieron al Centro de Salud mayores de 18 años. Dando un tamaño de población total de 1274 personas, del cual se obtuvo un tamaño de muestra de 153 encuestados, aplicando la formula estadística.

En cuanto a los resultados obtenidos podemos indicar que un 75.53% de usuarios que recibieron atención en el CSP están satisfechos, y el 24.47% manifestaron su insatisfacción.

Al finalizar nuestro estudio se apreció que todos los usuarios que asisten a recibir atención en el Centro de Salud "Paraíso" un porcentaje mínimo de personas están insatisfechos-as, mientras que un alto manifiestan estar satisfechas-os con la atención de enfermería.

**DeCS:** ATENCIÓN DE ENFERMERÍA-PSICOLOGÍA; SATISFACCIÓN DEL PACIENTE-ESTADÍSTICA Y DATOS NUMÉRICOS; RECOLECCIÓN DE DATOS-MÉTODOS; CENTRO DE SALUD PARAÍSO; CUENCA-ECUADOR



## ABSTRACT

This research aims evaluate the user satisfaction with nursing services Health Center 2011 Paraiso Cuenca

It is a descriptive quantitative because it was applied, surveys and is not subject to any experimentation, for referring to people, events, processes, natural and social relations that took place in a time and place identified successes and problems of satisfaction of nursing services given in the Health Center "Paraiso" Cuenca.

Was taken into account for this research to users who attended the health center over 18 years. Giving a total population size of 1274 people, which gave a sample size of 153 respondents, applying statistical formula. As for the results can indicate a 75.53% of users who received care in the CSP are satisfied, and 24.47% expressed dissatisfaction.

At the end of our study it was found that all users who attend receive care at the Health Center "Paraiso" a small percentage of people are dissatisfied-as, while a high-os say they are satisfied with nursing care.

**DeCS:** SUBJECT HEADINGS: NURSING CARE-PSYCHOLOGY-PATIENT SATISFACTION STATISTICS AND NUMERICAL DATA, DATA-COLLECTION METHODS; PARADISE HEALTH CENTER, CUENCA, ECUADOR



## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN</b> .....	<b>1</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>2</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>14</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	14
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>19</b>
2.1. FILOSOFÍA DE LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA.....	19
2.2. PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.....	25
2.2.1. OBJETIVOS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA:.....	25
2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA.....	26
2.2.3. ENFERMERÍA COMUNITARIA.....	26
2.2.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	27
2.2.4.1 CARACTERÍSTICAS DEL USUARIO .....	28
2.2.4.2 CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL QUE BRINDA SERVICIOS DE ENFERMERÍA.....	29
2.3 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS DE ENFERMERÍA.....	31
2.3.1 ACCIONES ADMINISTRATIVAS .....	32
2.3.2 FUNCIONES DEPENDIENTES .....	33
2.3.3. FUNCIONES INDEPENDIENTES O PROPIAS .....	33
2.3.4 FUNCIONES INTERDEPENDIENTES .....	34
2.3.5 DIMENSIONES DE CALIDAD.....	34
<b>CAPÍTULO III</b> .....	<b>36</b>
MARCO REFERENCIAL .....	36
3.1. HISTORIA DE LA UNIDAD DE SALUD CAÑARIBAMBA.....	36
3.2. OBJETIVOS .....	38
3.2.1. OBJETIVO GENERAL .....	38
3.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	38



---

<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>39</b>
DISEÑO METODOLÓGICO .....	39
4.1. TIPOS DE INVESTIGACION.....	39
4.2. TÉCNICAS DE ESTUDIO: .....	39
4.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	42
4.5. UNIVERSO Y MUESTRA.....	46
4.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN .....	46
4.7. ASPECTOS ÉTICOS Y BIOÉTICOS.....	47
<b>CAPÍTULO V</b> .....	<b>48</b>
PRESENTACION DE RESULTADOS .....	48
<b>CAPÍTULO VI</b> .....	<b>65</b>
6.1. CONCLUSIONES.....	65
6.2. RECOMENDACIONES.....	67
<b>CAPÍTULO VII</b> .....	<b>69</b>
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
BIBLIOGRAFIA.....	71
<b>CAPÍTULO VIII</b> .....	<b>75</b>
ANEXOS.....	75



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Nanci Carmita Llivizaca Duchimaza, autora de la tesis "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA PRESTADOS EN EL CENTRO DE SALUD PARAISO. CUENCA - 2011", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciatura en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Noviembre-2012

Nanci Carmita Llivizaca Duchimaza  
0105004758

---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Julia Graciela Loja Pesantez, autora de la tesis "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERIA PRESTADOS EN EL CENTRO DE SALUD PARAISO. CUENCA - 2011", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciatura en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Noviembre-2012

Julia Graciela Loja Pesantez  
0104572342

---

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Norma Beatriz Punín Criollo, autora de la tesis "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE ENFERMERÍA PRESTADOS EN EL CENTRO DE SALUD PARAISO. CUENCA - 2011", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciatura en Enfermería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, Noviembre-2012

Norma Beatriz Punín Criollo  
0105066369

---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316  
e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103  
Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
Fundada en 1867

Yo, Norma Beatriz Punín Criollo, autora de la tesis "Licenciatura en Enfermería", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Noviembre-2012

Norma Beatriz Punín Criollo  
0105066369

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



## UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Nanci Carmita Llivizaca Duchimaza, autora de la tesis "Licenciatura en Enfermería", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Noviembre-2012

Nanci Carmita Llivizaca Duchimaza  
0105004758

---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
Fundada en 1867

Yo, Julia Graciela Loja Pesantez, autora de la tesis "Licenciatura en Enfermería", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, Noviembre-2012

Julia Graciela Loja Pesantez  
0104572342

---

*Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999*

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext: 1311, 1312, 1316

e-mail [cdjbv@ucuenca.edu.ec](mailto:cdjbv@ucuenca.edu.ec) casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



**UNIVERSIDAD DE CUENCA  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE  
ENFERMERÍA PRESTADOS EN EL CENTRO DE SALUD PARAISO.  
CUENCA - 2011**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO DE LICENCIATURA  
EN ENFERMERÍA**

**AUTORAS: JULIA GRACIELA LOJA PESANTEZ.  
NANCI CARMITA LLIVIZACA DUCHIMAZA  
NORMA BEATRÍZ PUNÍN CRIOLLO.**

**DIRECTORA: LCDA. CECILIA SINCHE RIVERA.**

**ASESORA: LCDA. BLANCA BERMEJO GONSALEZ**

**CUENCA-ECUADOR  
2012**



## **DEDICATORIA**

Cuando emprendimos la carrera contra el tiempo, con una meta trazada en nuestros corazones, las ilusiones manifestadas en optimismo y el coraje suficiente para enfrentar desafíos y retos, nos parecía tan distante y tan cercano a la vez el conquistar la cima de la carrera.

Hoy cuando nuestro sueño se ha cristalizado es necesario recordar a todas las personas que estuvieron a nuestro lado apoyándonos, incentivándonos incondicionalmente, queremos dedicar esta tesis:

A mi Dios por darnos la oportunidad y la vida, A nuestros hijos que fueron la inspiración diaria, A nuestros padres por ser nuestra fortaleza y apoyo para lograr una meta más en nuestras vidas.

**LAS AUTORAS.**



## **AGRADECIMIENTO**

Un sincero agradecimiento a las personas que conforman la Escuela de Enfermería por brindarnos la oportunidad de formarnos profesionalmente y así poder colaborar en la recuperación de los pacientes.

No podemos pasar por alto la dedicación infinita de las y los docentes de quienes recibimos un cumulo de conocimientos para nuestra formación científica, técnica y humana, de manera muy especial a las Lcda. Cecilia Sinche y a la Lcda. Blanca Bermejo por la dedicación y paciencia para guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis, al personal que labora en el Centro de Salud el Paraíso y a los usuarios que colaboraron llenando los formularios.

**LAS AUTORAS.**



## CAPÍTULO I

### 1.- INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente es un indicador importante de la calidad de servicios, incluso, algunos autores consideran calidad y satisfacción como sinónimos. Los modelos de satisfacción pueden ser denominados de calidad de servicio percibida, lo que se estudia es un servicio y no un bien de consumo.

Desde la perspectiva del usuario, la tarea de la enfermera se divide en: conocimientos, (ciencia), técnicas (procedimientos). A estas dos tareas se añade las condiciones bajo las cuales se ofrece la atención, tales como el confort, aspectos relativos a la información o comunicación y la rapidez o la amabilidad con que se la atiende.

Así, la medida de la satisfacción en consecuencia es la medida de las diferentes dimensiones que la conforman y ha demostrado ser un instrumento útil para evaluar las intervenciones de los servicios de salud, porque proporcionó información sobre la calidad percibida y facilitó información a los profesionales, gestores y administradores sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria, percibidos como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora<sup>1</sup>.

En consecuencia el éxito de la atención de enfermería del Centro de Salud “Paraíso” depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido el concepto de satisfacción de clientes, desarrollando sistemas de evaluación y cuestionando la insatisfacción, con el objetivo de lograr la satisfacción en un alto porcentaje de usuarios

Entonces, una institución de salud que esté interesada en garantizar la efectividad de la atención sanitaria y eficiencia en la gestión, debe



conocer las percepciones de los usuarios respecto a los procesos asistenciales.

En este sentido, la satisfacción de los clientes con los servicios de salud que recibieron los usuarios del Centro de Salud el Paraíso tiene relación con la calidad de atención afectiva y efectiva como también preocuparse por sus problemas personales y sociales y no solo tratar sus dolencias de salud. La satisfacción del usuario es un componente importante en la calidad de la atención, por lo que alcanzar el máxima agrado en la población es un objetivo prioritario de la atención primaria de salud.

La relación enfermera-usuario u otro personal que tenga a su responsabilidad las tareas de enfermería en el primer nivel de atención (Enfermera, auxiliar de enfermería, interna de enfermería u otros), debe tener en cuenta que es importante, brindar un trato basado en los conocimientos científicos, técnicas y valores; para que influyan confianza y a la vez se constituya en un requisito necesario para la recuperación de la salud en el proceso terapéutico.

A su vez una comunicación asertiva propicia una información adecuada y genera en el usuario un sentimiento de seguridad que lo hace receptivo a la sugerencia y recomendaciones que da la enfermera, siendo aspectos que inciden positivamente en la curación y recuperación de los clientes y fortalece el orden, la credibilidad y la buena marcha de la unidad de salud<sup>2</sup>.

La satisfacción e insatisfacción representa el balance entre beneficios y daños, que es el núcleo fundamental de la calidad de los servicios prestados. El valorar la atención de enfermería a los usuarios es importante, sus resultados servirán para que el director socialice, analice y rectifique en planificaciones subsecuentes y así se pueda obtener éxitos y eliminar los fracasos que se detecte en el Centro de Salud Paraíso.



Las técnicas que se utilizó en esta investigación fue la recolección de datos mediante la aplicación de una encuesta que ha sido de gran ayuda para comprobar lo antes mencionado.

Cabe mencionar que no se cuenta con estudios publicados sobre la satisfacción de la atención de enfermería en nuestra provincia a nivel de Centros de Salud por lo que no podemos hacer uso de datos estadísticos para relacionar con resultados obtenidos a través de nuestro estudio.

En cuanto a los resultados obtenidos podemos indicar que un 84.32% son mujeres que recibieron atención en el CSP, de las cuales el 64.00% manifestaron estar satisfechas con la atención de enfermería, mientras que el 15.68% está representado por los hombres y el 11.53% refirieron estar satisfechos. Por otro lado la insatisfacción fue representada en las mujeres por un 20.32% y en los hombres por un 4.15%; datos que si bien nos indicaron que prevalece la satisfacción en los usuarios que se proveen de los servicios de atención en el Centro de Salud Paraíso.

No podemos soslayar al número de insatisfechos, la tendencia debe tratar de incorporar un mayor índice de satisfacción, para lograr, será necesario reconsiderar una nueva valoración con estos usuarios y retroalimentar sobre los aspectos negativos que influyeron en su insatisfacción para corregirlas y así mejorar la calidad de atención, tampoco se trata de alcanzar la satisfacción en todos-as las usuarias por qué no se puede complacer en todas sus necesidades.

Finalmente el trabajo de todo el equipo de salud debe ser evaluado periódicamente para que los resultados sean valorados en forma global y no solo el de enfermería.



## 1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los servicios de salud en el Centro de Salud Paraíso son prestados por personal de médicos, internos de medicina, estudiantes de medicina, de enfermería y otro personal administrativo, al proveer de estos servicios a los/as usuarios pueden recibir atención de mala calidad y ser atribuidos solo al personal de enfermería; por lo tanto en este proceso de medir la satisfacción del cliente es tarea de todos.

Así, las personas que intervienen en la atención al cliente, entre ellos/as el personal de enfermería demandan además de cualidades cognitivas y técnicas, un gran sentido de humanidad, comprensión y entrega con los usuarios que día a día acuden al Centro de Salud Paraíso, en donde la satisfacción e insatisfacción es la respuesta a cada actividad realizada ante cada necesidad del usuario, sus familiares y comunidad.

Las cualidades y satisfacción de atención del servicio de enfermería no se ven reflejadas en tasas y coberturas que mes a mes se presentan en el Centro de Salud "Paraíso"; por lo tanto se genera un vacío del cual no disponemos de información para guiar nuestro proceso y valorar la calidad de atención de enfermería, por lo que, conocer, valorar y atender es muy necesario en el cuidado de enfermería, siendo preciso recomendar el registro de los aspectos negativos que los clientes presentan para contar con datos que fortalezcan la investigación.



### 1.3.- JUSTIFICACIÓN

Valorar la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud el Paraíso es de gran importancia porque a esta unidad operativa hay la concurrencia de clientes de todas las edades, diferentes patologías y necesidades de salud que de acuerdo a la sociabilidad y la prolijidad en tratar su problema se puede conocer y valorar la satisfacción del usuario.

La comprensión e interiorización de estas realidades constituyó la motivación central para realizar este trabajo, además, la intervención activa de los participantes como grupo de estudio en este tema que son la población que acude al Centro de Salud Paraíso de la ciudad de Cuenca, para recibir especialmente lo relacionado con la atención primaria de salud como es la promoción y prevención de la salud.

Los resultados serán utilizados para valorar y analizarla satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención de enfermería que recibieron en el Centro de Salud Paraíso.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1.- Filosofía de la Profesión de Enfermería

Alice L. Price en su publicación del Tratado de enfermería Capítulo I nos dice que:

La filosofía del cuidar, se articula en una visión de la concepción y entendimiento del cuidado desde las miradas teóricas en enfermería, reúne una serie de creencias y valores que rigen la conducta de cada persona. Éstos deberían consignarse por escrito dentro de los documentos apropiados que sirven de apoyo procedimental y ser revisados periódicamente.<sup>3</sup>

Consideramos, que la atención de las necesidades progresivas y dinámicas de salud requieren de una formación sistemática del personal de enfermería en sus diferentes niveles; dicha formación debe profundizar los aspectos biológicos, psicológicos y sociales para que el personal mencionado, realice oportuna y eficientemente cada una de las acciones en los campos de promoción, prevención curación y rehabilitación del individuo, familia y comunidad.

Desde el punto de vista profesional se requiere que el personal participe en y para la comunidad con juicio crítico, poder de decisión e iniciativa en todas las etapas del ciclo de la vida, dando prioridad a la conservación de la salud y considerando a la enfermedad como un accidente en la vida del individuo, sin perder de vista que este es un ser bio-psicosocial en constante interacción con el medio ambiente.<sup>3</sup>

Se considera que la filosofía es la exploración del intelecto racional de la verdad como principio vital del conocimiento y formas de actuación; partiendo de este enunciado, creemos necesario que a más de su



formación profesional de enfermería, debe fortalecer en los siguientes ámbitos:

- Conocer al individuo sano
- Participar en programas para la protección de la salud
- Colaborar en el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del individuo
- Participar en programas de investigación y educación para la salud

Todo esto dará como resultado un cabal conocimiento que oriente al personal de enfermería sobre el cómo y por qué de cada una de sus acciones en la atención de enfermería, tanto individual, familiar y comunitaria y porque no, en el crecimiento personal como profesional. Es decir mediante la aplicación de la teoría a la práctica facilitará el descubrimiento y comprobación de los hechos concernientes que se dan en las labores cotidianas de enfermería.

### **Atención de Enfermería**

“La enfermería se ha definido desde hace tiempo como ciencia y arte, no una ciencia pura, no un arte puro, sino una combinación de ambos. Sin embargo, la enfermería como profesión, más que un arte y una ciencia; es una mezcla de tres factores: arte, ciencia y el espíritu de una devoción desinteresada para una causa fundamentalmente dedicada a ayudar a aquellos que están enfermos física, mental o espiritualmente.”<sup>4</sup>

Para una mejor comprensión de la atención de enfermería es necesario conocer las concepciones de persona, salud y enfermedad.

**Persona.**-En el lenguaje cotidiano, la palabra persona hace referencia a un ser con poder de raciocinio que posee conciencia sobre sí mismo y



que cuenta con su propia identidad. Una persona es un ser capaz de vivir en sociedad y que tiene sensibilidad, además de contar con inteligencia y voluntad, aspectos típicos de la humanidad. Para la psicología, una persona es alguien específico (el concepto abarca los aspectos físicos y psíquicos del sujeto que lo definen en función de su condición de singular y único).

**Salud.-** De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud, se define como: “un completo estado de bienestar físico, mental y social y no solo la ausencia de enfermedad o malestar.”, de acuerdo a la realidad que se vive día a día podemos mencionar que no hay un completo bienestar como lo afirma el concepto de la OMS, en muchas ocasiones pasa desapercibido algunos problemas producidos en los diferentes ámbitos del ser humano.

Sin embargo existen otras definiciones de salud que se refieren a un equilibrio inestable del ser humano, de su organismo biológico y de su cuerpo (entendido este como las representaciones del mismo), en relación con factores biológicos, medio-ambientales, socioculturales, espirituales y simbólicos que permiten a cada ser humano además de crecer, potenciar sus posibilidades en función de sus propios intereses y los de la sociedad en la cual se encuentra inmerso.

Cuando alguno de estos elementos se modifica todos los otros se alteran para buscar un nuevo equilibrio del ser humano. Dicho cambio puede ser transitorio, y como proceso se reinicia en forma intermitente ante hechos fortuitos o fugaces acaecido en cualquiera de los factores antes mencionados. Las respuestas escogidas por el ser humano ante estos estímulos externos o internos son múltiples y variadas de acuerdo a sus propias capacidades.<sup>5</sup>

Entonces, la salud es pues, más que un estado, un proceso continuo de restablecimiento del equilibrio, proceso que cuando alguno de los factores



implicados cambia y dicho cambio se mantiene en el tiempo, el ser humano adopta una respuesta fija, que en algún momento previo fue adecuado para restablecer el equilibrio; pero, al tornarse inflexible lleva a un estado catastrófico que puede ser incompatible con la vida.<sup>6</sup>

Esta concepción implica que mantener ese equilibrio requiere de una serie de factores socioeconómicos, ambientales, biológicos, espirituales y asistenciales que se reúnen para sostener ese equilibrio, el cual se traduce en la capacidad de vivir como individuo, de producir, reproducir y recrear la cultura entendida como la suma de producciones e instituciones que distancian la vida humana del animal.

Cuando el individuo pierde el equilibrio de su organismo biológico y de su cuerpo, necesita de la demanda de los servicios asistenciales, los cuales son bienes intermedios cuyo límite social está en relación con las acciones de los reguladores y administradores del sector salud. En este proceso de prestación de servicios de salud, interviene por una parte el personal, equipos y elementos directamente involucrados en el acto médico y por otra, la infraestructura administrativa que crea y mantiene las condiciones que hacen posible la realización del acto.<sup>7</sup>

La adecuada respuesta del sistema asistencial requiere de insumos humanos y tecnológicos para el tratamiento de enfermedades, como para llevar a cabo las políticas de salubridad lo que implica contar con personal capacitado entre ellos-as la de enfermería.

En este sentido se busca evaluar la eficiencia con que se manejan dichos insumos con miras a prevenir y restablecer el equilibrio.

**Enfermedad.-** Es un proceso y el estatus consecuente de afección de un ser vivo, caracterizado por una alteración de su estado de salud. El estado o proceso de enfermedad puede ser provocado por diversos factores, tanto intrínsecos como extrínsecos al organismo enfermo.



La salud y la enfermedad son parte integral de la vida, del proceso biológico y de las interacciones medioambientales, socioculturales, espirituales y simbólicas.

Generalmente, se entiende a la enfermedad como una entidad opuesta a la salud, cuyo efecto negativo es consecuencia de una alteración o desarmonización de un sistema a cualquier nivel ya sea a escala biológica, medioambiental, sociocultural, espiritual y simbólica.

Por otro lado se denomina enfermedad al proceso y a la fase que atraviesan los seres vivos cuando padecen una afección que atenta contra su bienestar al modificar su condición ontológica de salud.

Ante la dificultad para definir en concreto qué es una enfermedad (dado que cada individuo lo hace de acuerdo a sus propias vivencias), existen varios conceptos que pueden ser utilizados, de acuerdo al contexto, como sinónimo: patología, dolencia, padecimiento, anormalidad, trastorno, desorden, desequilibrio y alteración, entre otros.

Las causas de una enfermedad pueden ser muchas, algunas relacionadas con agentes externos y otros internos, dichos factores reciben el nombre de noxas, que viene del griego nósos que significa enfermedad o afección de la salud.

Algunas acepciones del término, pero relacionadas con la definición antes dada son:

**Enfermedades bacterianas:** aquellas producidas por una bacteria conocida y que desarrolla síntomas conocidos.

**Enfermedades virales:** Las que se producen por un virus cuyas consecuencias son medianamente predecibles.

**Enfermedades venéreas:** Aquellas enfermedades de transmisión sexual que producen síntomas y consecuencias más o menos graves.



**Enfermedades respiratorias:** Las que afectan a los órganos pertenecientes al aparato respiratorio, encargados de prodigar el oxígeno al organismo y de eliminar el dióxido de carbono.

**Enfermedades mentales o psicológicas:** Son aquellas que afectan la salud mental, que impiden el normal funcionamiento de un individuo en su aspecto emocional.

Un individuo que presenta tan sólo una afección, carece de salud. Para el **Diccionario Médico Teide** una enfermedad se le llama al conjunto de alteraciones morfológico estructurales que se producen en el organismo como consecuencia de un agente morbígeno interno o externo, contra el cual el organismo no tiene la capacidad de oponerse o no consigue enfrentarlo con la suficiente fuerza.

Por su parte, el Diccionario Terminológico de Ciencias Médicas recoge que una enfermedad es la pérdida de la salud, o sea una desviación del estado fisiológico de etiología generalmente conocida, que se presenta a través de síntomas puntuales y cuya maduración es predecible.

En definitiva, una enfermedad es una alteración del estado fisiológico en algunas de las partes del cuerpo que se manifiesta a través de síntomas puntuales conocidos cuya previsión es más o menos previsible. En caso de que se posean síntomas pero se desconozca a qué afección responde, aún no se puede hablar de enfermedad.

En cuanto a la definición de enfermo, hay que decir que el término se utiliza para nombrar al ser viviente que ha resultado víctima de una afección o enfermedad, sin importar si es consciente o no de su estado. También se habla del rol de enfermo de acuerdo a la posición que asume cada individuo cuando atraviesa una enfermedad.



## **2.2.- Proceso de Atención de Enfermería**

El Proceso de Atención de Enfermería (P.A.E.) es la aplicación del método científico a la práctica asistencial de la enfermería. Este método permite a las enfermeras/os prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática.

La elección entre acciones alternativas requiere la correcta identificación de los problemas del usuario, considerando priorizar las molestias a tomar en cuenta y disponer de los criterios para valorar los resultados.<sup>8</sup>

También se lo considera como un proceso mental, una herramienta para la toma de decisiones basadas en el conocimiento científico y sirve de ayuda para que el personal de enfermería organice su trabajo, amplíe sus conocimientos y fortalezca su práctica.

Virginia Henderson afirma en su obra, “el proceso de enfermería es un proceso analítico que debe ser utilizado por todos los que prestan asistencia sanitaria cuando su actuación o la ayuda que ofrecen van encaminadas a resolver un problema”.<sup>9</sup>

La aplicación del proceso de enfermería tiene como propósito identificar los problemas de salud real y de alto riesgo, sirve como base para planificar la asistencia, ejecutarla y valorar los resultados en el usuario.

### **2.2.1.- Objetivos del Proceso de Atención de Enfermería:**

- Servir como instrumento de trabajo para el personal de enfermería.
- Dar a la profesión un carácter científico.
- Favorecer para que los cuidados de enfermería se realicen de manera dinámica, deliberada, consciente, ordenada y sistematizada.



- Trazar objetivos y actividades evaluables.
- Mantener una investigación constante sobre los cuidados.
- Desarrollar una base de conocimientos propia, para conseguir una autonomía para enfermería y/o reconocimiento social.

### **2.2.2.- Características del Proceso de Atención de Enfermería**

- Tiene validez universal.
- Utiliza una terminología comprensible para todos los profesionales.
- Está centrado en el usuario marcando una relación directa entre éste y el profesional.
- Está orientado y planeado hacia la búsqueda de soluciones con una meta clara.

**2.2.3.- Enfermería Comunitaria.-** Es la enfermería que desarrolla y aplica de forma integral en el marco de la salud pública, los cuidados al individuo, la familia y la comunidad en el continuum salud- enfermedad.

El profesional de enfermería contribuye de forma específica a que los mismos, familia y comunidad adquieran habilidades, hábitos y conductas que fomenten su autocuidado en el marco de la atención primaria de salud, la cual comprende promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud.<sup>10</sup>

El término de enfermería en salud comunitaria se estableció recientemente y se considera una disciplina erudita de servicio cuyo propósito es contribuir de manera individual y colectiva a promover un nivel funcional óptimo del usuario o cliente mediante la enseñanza y prestación de cuidados.



## 2.2.4 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Aunque han transcurrido más de 40 años desde que por primera vez Dona Bedian hablara de la satisfacción de los usuarios, este concepto sigue vigente. Hoy en día se sigue entendiendo la satisfacción del usuario como medida de garantía de atención de calidad tanto como resultado de la asistencia puntual que presta el servicio de enfermería. Sin embargo, desde nuestra óptica, más que un aspecto objetivo de esa calidad, cabría mejor hablar de calidad sentida por los usuarios, o, en otros términos, de los aspectos subjetivos de la calidad de la atención. Lo anterior requiere analizar la definición del concepto.<sup>11</sup>

La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió y de la calidad de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado.

El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un personal que brinda servicios de enfermería y a situaciones en las que no desearía estar, por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno del servicio de enfermería.<sup>11</sup>

La prestación de servicios de salud por parte de una institución debe garantizar el cumplimiento de todas las normas de calidad, la cual es evaluada cuando se presta un servicio

Los servicios que prestan atención en salud, independientemente del nivel de atención, requieren cobrar protagonismo en la calidad, ya que su atención va dirigida a mantener el bienestar físico, mental y social de un ser humano. Dicha atención es proporcionada por personal capacitado en el área de la salud, siendo el personal de enfermería quien establece mayor contacto con el usuario ante la realización de procedimientos y



procesos que se ven reflejados en la evaluación de resultados, el usuario es el encargado de manifestar su satisfacción o insatisfacción con esta atención.<sup>11</sup>

Por todo esto es preciso examinar oportunamente la calidad de atención ya que el éxito de una organización depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de los usuarios.

Thomas y Penschanskym, mencionan que el trato, el tipo y contenido de la interacción con el personal de salud, condicionan la utilización futura de los mismos; en este sentido, se ha establecido una fuerte y positiva relación entre satisfacción del usuario con el servicio de salud en su primer contacto con él, y su futura utilización de ese u otro servicio.<sup>12</sup>

Por otro lado, otro autor en su modelo, enfatiza la necesidad de lograr una adecuada comunicación con el usuario, en la cual se debe garantizar un medio propicio para el desarrollo de los trabajadores de la salud. De esta forma se entiende la satisfacción, no como un resultado del encuentro enfermera-usuario, sino como un elemento determinante del resultado de ese encuentro en su relación.

Guiados por Carmel y Weiss, podemos considerar tres aspectos como los más determinantes:<sup>13</sup>

#### **2.2.4.1 Características del usuario**

La edad, el sexo, el nivel educativo, el ingreso económico, las expectativas ante los trabajadores de la salud, el estado de salud, son variables que se deben considerar en la satisfacción de los usuarios. Los resultados de las investigaciones realizadas hasta la fecha no son del todo concluyentes en cuanto a algunas de estas variables. Sin embargo, según algunos autores parece existir una ligera tendencia hacia una satisfacción mayor en usuarios de edades entre 41 o más años, que tiene



explicación en sus grandes necesidades de comunicación. Estos mismos autores mencionan que las mujeres, y en particular las personas con ingreso económico medio y alto, tienden a exigir un elevado nivel de atención para su satisfacción.

En un estudio en usuarios mujeres, se hace claro que suelen encontrarse más satisfechas si la enfermera es también una mujer, especialmente en las intervenciones gineco-obstétricas.<sup>13</sup>

En cuanto al estado de salud, se ha argumentado que los usuarios crónicos con fuertes dolencias somáticas tienden hacia la insatisfacción con los cuidados recibidos; sin embargo, los resultados no indican tendencias claras.

#### **2.2.4.2 Características del Personal que Brinda Servicios de Enfermería.**

En este rubro se caracterizan, dentro de la terminología clásica, el arte y la técnica de la atención, las relaciones enfermera-usuario la claridad y extensión de la comunicación y el resultado de dichas relaciones. BenSira, Larsen y Rootman han resaltado que la calidad de la relación en la triada enfermera-usuario-médico es más determinante para la satisfacción con los cuidados recibidos, quedando en segundo plano el nivel educativo o social de los usuarios.<sup>14</sup>

Es claro que el profesional de la salud que atiende al usuario es un buen indicador del grado de satisfacción de ese usuario con la asistencia recibida. En concreto, los médicos son los profesionales mejor valorados por los usuarios y las enfermeras son más útiles y terapéuticas en el tradicional arte de la atención.

La relación interpersonal es decisiva para lograr un alto nivel de satisfacción en el usuario y un adecuado cumplimiento de las



recomendaciones terapéuticas. Aquellas relaciones en las que se permite al usuario expresarse con libertad y se le ofrece suficiente información para aclarar dudas o temores, provocan un nivel de satisfacción y cumplimiento de las indicaciones médicas.

Rost ha puesto de manifiesto que si el usuario interrumpe varias veces al médico o a la enfermera durante la entrevista clínica, aumenta su satisfacción; mientras que si es la enfermera quien interrumpe al usuario, sucede lo contrario. En el caso de las evaluaciones post consulta, si el usuario se sintió ayudado, comprendido y acompañado de profesionales de la salud accesibles, la satisfacción será muy elevada.<sup>15</sup>

A nivel primario de salud, los principios que rigen la satisfacción del usuario son los mismos, sin embargo se ven influenciados en mayor medida por factores como tiempo de atención por el personal a cada usuario y por el tipo de atención recibida en su mayor parte preventiva lo que la hace diferente a los servicios prestados en centros hospitalarios.

Freemon estima que la satisfacción del usuario varía en función de ciertas condiciones producto de la interacción enfermera-usuario, como por ejemplo duración de la interacción, proporción del tiempo de interacción en el que el profesional de la salud toma la palabra, actividad de la enfermera, cantidad de preguntas formuladas y charlas durante la interacción.<sup>16</sup>

Hay que resaltar que cuando se les pregunta a los principales proveedores de cuidados (médicos y enfermeras) sobre lo que consideran favorable para la satisfacción del usuario, la mayoría (más del 70%), se muestran satisfechas de que el tiempo de interacción con el usuario es un factor principal para determinar la satisfacción.

Resultado semejante encuentra Merkel donde se demuestra que el personal es incapaz de determinar si el usuario que acaban de atender



queda satisfecho con los cuidados prestados, achacando esta situación a la tecnología médica que no les permite interactuar adecuadamente.<sup>17</sup>

Otro aspecto que puede estar influenciando en la satisfacción o insatisfacción de los usuarios es la jornada prolongada de trabajo a lo que están sometidas el personal de enfermería, no es lo mismo trabajar con objetos que con personas que necesitan la comprensión de otra persona; remuneraciones que no están acorde a sus múltiples actividades que realizan, déficit de personal para atender todas las demandas de salud y múltiples actividades delegadas a la enfermería que cumplir.

Por último cabe señalar que un aspecto importante en la relación enfermera-usuario es la autoevaluación de los profesionales de la salud de su propia satisfacción con su nivel y condiciones de trabajo, de tal forma que existan también evidencias empíricas en ambas variables de interacción.

### **2.3 Funciones Administrativas De Enfermería**

La enfermería es una profesión dinámica cuya práctica cambia de manera constante. Es una de las profesiones de mayor y más honorable tradición entre las que brinda asistencia directa al ser humano.<sup>18</sup>

La enfermera está a cargo de múltiples funciones complejas, cuida al usuario y se preocupa por él, participa en el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, protege a los enfermos de los factores dañinos que pudieran poner en peligro su salud, es asesora y maestra en problemas de salud, coordina las actividades del grupo de enfermería y coopera con diversos profesionales de otras disciplinas como parte del equipo de salud.<sup>19</sup>



### 2.3.1 Acciones Administrativas

Entre estas tenemos:

Reuniones.- Con el personal de enfermería, con otros miembros del equipo de salud (médicos generales y especialista, trabajadora social, un representante de estadística y odontología entre otros), para planeación de vacaciones del personal, contratación del personal suplente, inducción del talento humano nuevo y de planta, entrega de cuentas mensual.

Evaluación: mensual, trimestral y anual del desempeño del talento humano de enfermería; de los recursos materiales de los consultorios y de la cobertura de los diferentes subprogramas del primer nivel de atención, especialmente del Programa Ampliado de Inmunizaciones.

Planificación y coordinación de actividades de Salud: comunitarias, institucionales, e interinstitucionales, con otros niveles jerárquicos de la red ambulatoria del sistema de salud local, con el resto del distrito sanitario y de la Corporación de salud del estado.

Además de actividades emergentes como los brotes epidemiológicos y de actividades de vacunación y monitoreo rápido de vacunas.

Valoración: de necesidades educativas de los usuarios de los servicios y del talento humano de enfermería.

### **FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN EL CENTRO DE SALUD “PARAISO “**

Encontramos que la atención de enfermería, es brindada por el personal auxiliar y/o personal que realiza su año de extensión rural o internado en enfermería; este talento humano aunque con bases científicas y técnicas establecidas según su nivel de educación, indudablemente posee limitaciones debido a que se encuentran en proceso de formación, su



tiempo de permanencia en la institución es corta o tienen habilidades en otros campos de la enfermería como la hospitalaria, lo que hace que disminuya la calidad de atención de enfermería en el centro de salud.

**2.3.2 Funciones Dependientes.-** Prestar servicios de enfermería en un ambulatorio o servicio de salud dependiente de la Institución, desarrollando y ejecutando actividades asistenciales de investigación, docencia y promoción de la salud, a fin de garantizar un óptimo servicio médico asistencial y de educación para la salud.

- Lleva control de medicamentos entregados a los usuarios según prescripción médica.
- Planifica, organiza y ejecuta campañas de salud pública, promoción y prevención de enfermedades.
- Cumple con las actividades prescritas por el médico: (administración de medicación oral y parenteral).

**2.3.3.- FUNCIONES INDEPENDIENTES O PROPIAS:** Son aquellas que la enfermera ejecuta en el cumplimiento de las responsabilidades de una profesión para la cual está capacitada y autorizada.

- Planifica y ejecuta actividades relativas al funcionamiento de cada consultorio adscrito al ambulatorio.
- Revisa y analiza los registros de salud de cada usuario del servicio.
- Selecciona y distribuye los usuarios que acuden al ambulatorio sin previa cita, según urgencias respectivas.
- Selecciona y distribuye los usuarios hacia sesiones educativas según programa de educación para la salud establecido.
- Elabora informe semanal sobre el movimiento de las consultas.
- Participa en reuniones de trabajo de enfermería y de salud, intra o extra universitarias según necesidades institucionales.



- Elabora listado de material médico quirúrgico indispensable para el uso en actividades médicas y de cuidado de pacientes.
- Refiere al usuario hacia instituciones y/o fundaciones de soporte social, según sea el caso.
- Planifica y evalúa visita domiciliaria atendiendo a normas planteadas.
- Ejecuta y publica proyectos de investigación en enfermería comunitaria.
- Participa con personal docente y estudiantes de enfermería en proyectos de investigación.
- Planifica y ejecuta conferencias pre y post consulta.
- Diseña y evalúa material audiovisual según objetivos de educación para la salud de los usuarios del servicio.
- Planifica y ejecuta actividades de programas de educación para la salud del individuo, familia o comunidad.
- Opera un microcomputador para accezar información.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.

**2.3.4 FUNCIONES INTERDEPENDIENTES:** Son aquellas acciones que realiza el personal de enfermería en colaboración con el resto del equipo de salud.

### **2.3.5 DIMENSIONES DE CALIDAD**

Se ha llegado a la conclusión que las siguientes son las dimensiones más importantes que se deben considerar:



1. Comunicación: explicaciones claras, intimidad en la conversación, interés por los problemas de salud de los usuarios.
2. Actitudes profesionales: los profesionales de la salud deben adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los usuarios.
3. Competencia técnica: habilidades y conocimientos propios de su profesión.
4. Clima de confianza: ambiente propicio para que el usuario sea capaz de discutir con la enfermera sus sentimientos, preocupaciones y temores.
5. Percepción del usuario de su individualidad: respeto mutuo cimentado en una relación empática.<sup>1</sup>

Otros autores, como LinderPelz consideran que para afirmar que causa la satisfacción a un usuario, es imprescindible antes definir el vocablo “satisfacción” para este autor se trata de “una actitud positiva individual del usuario hacia distintas dimensiones de los servicios de salud”, entendiendo por actitud “una idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones”.<sup>20</sup>

Como puede observarse, es necesario obtener instrumentos válidos y confiables que puedan dar cuenta, de manera objetiva, de aquellas dimensiones de la satisfacción que los trabajadores de la salud consideran necesarias y, por ende, puedan contar con información para la toma de decisiones pronta y eficaz en sus evaluaciones.



## CAPÍTULO III

### MARCO REFERENCIAL

#### VISTA DE LA PARTE LATERAL DEL CENTRO DE SALUD “PARAISO”



**Fuente:** Centro de Salud Paraíso.  
**Elaborado por:** Las autoras

#### 3.1.- HISTORIA DE LA UNIDAD DE SALUD CAÑARIBAMBA

El Centro de Salud Paraíso está ubicado al sur de la Ciudad de Cuenca en la Provincia del Azuay entre las barrio el Paraíso en las calles Benjamín Carrión, Remigio Vela, José Bustamante y el Observador

Su origen data en el año de 1978 la Junta de barrio del Banco de la Vivienda se organiza en el parque triangular y forman la primera directiva barrial con presidente el Sr. Santiago Espinoza, en el año 1988, se crea el Centro de salud en comodato con la Jefatura de salud en un sitio de terreno perteneciente a una guardería infantil, la misma que funcionaba por autogestión, al comienzo la atención se daba en la Casa Comunal encargada a cargo del Dr. Luis Ochoa con la colaboración de la directiva barrial y moradores del sector.



Aproximadamente en el año 1997 el Centro de Salud el Paraíso depende del Área de Salud N 1, en donde de forma paulatina se incrementó personal de servicio en las diferentes áreas, como laboratorio, ginecología, medicina interna y farmacia, desde entonces se viene prestado este servicio a la comunidad.

El primer director del Centro de Salud El Paraíso fue el Dr. Luis Ochoa, seguido del Dr. Fernando Orbe, Dr. Gerardo Abad, Dr. Ricardo Terreros y actualmente viene desempeñando el cargo la Dra. Mariana Martínez.

El Centro de Salud cuenta con un inmueble de una planta distribuido con 4 consultorios médicos, un área de odontología, estación de enfermería, vacunación, estadística, farmacia, laboratorio, cafetería, cuenta con una sala de espera interna, dos baños para los usuarios y un área verde para jardín.

Está conformado por 12 personas que laboran en esta unidad operativa como son: 3 Médicos, un Obstetra, un pediatra, una médico odontóloga y una auxiliar de odontología, una enfermera jefe, una enfermera rural, dos internas de enfermería, un auxiliar de enfermería, un laboratorista, uno en estadística, una señora de servicios generales.



## **3.2.- OBJETIVOS**

### **3.2.1.- Objetivo general**

Valorar la satisfacción de los usuarios con los servicios de enfermería prestados en el “Centro de Salud el Paraíso Cuenca-2011”.

### **3.2.2.- Objetivos específicos**

- Determinar la satisfacción de los usuarios del “Centro de Salud El Paraíso” en relación a los servicios de enfermería según sexo, edad y número de visitas al centro.
- Clasificar a los usuarios según grado de instrucción, lugar de residencia, su ocupación y su amabilidad.
- Realizar propuestas de mejoramiento del servicio de enfermería en el Centro de Salud el Paraíso.



## CAPÍTULO IV

### DISEÑO METODOLÓGICO

Es un estudio descriptivo que nos permitió determinar la satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de consulta externa del Centro de Salud Paraíso, frente a los servicios de enfermería prestados los días hábiles.

#### 4.1.- TIPOS DE INVESTIGACION

**Descriptiva.-** La investigación descriptiva puede referirse a personas, hechos, procesos y relaciones naturales y sociales que debe realizarse en un tiempo y lugar determinados, con el fin de reunir los detalles suficientes para la identificación del problema, generalmente los estudios descriptivos utilizan los métodos estadístico como auxiliares básicos

#### 4.2.- Técnicas de estudio:

Las técnicas aplicadas fue la encuesta. En la cual se solicitó la colaboración de usuarios y/o familiares, hombres y mujeres que acudieron a esta área, todos mayores de edad y lo hicieron de forma voluntaria. Las preguntas que se realizaron fueron en base a la atención, calidad humana y premura.

**Encuesta.-** Es un estudio observacional en el cual el investigador busca recaudar datos por medio de un cuestionario prediseñado, y no modifica el entorno ni controla el proceso que está en observación (como sí lo hace en un experimento).

De igual forma se procedió con los usuarios a quienes se les entregó un formulario con preguntas y opciones de respuesta, las mismas que estuvieron redactadas en forma clara y concreta.

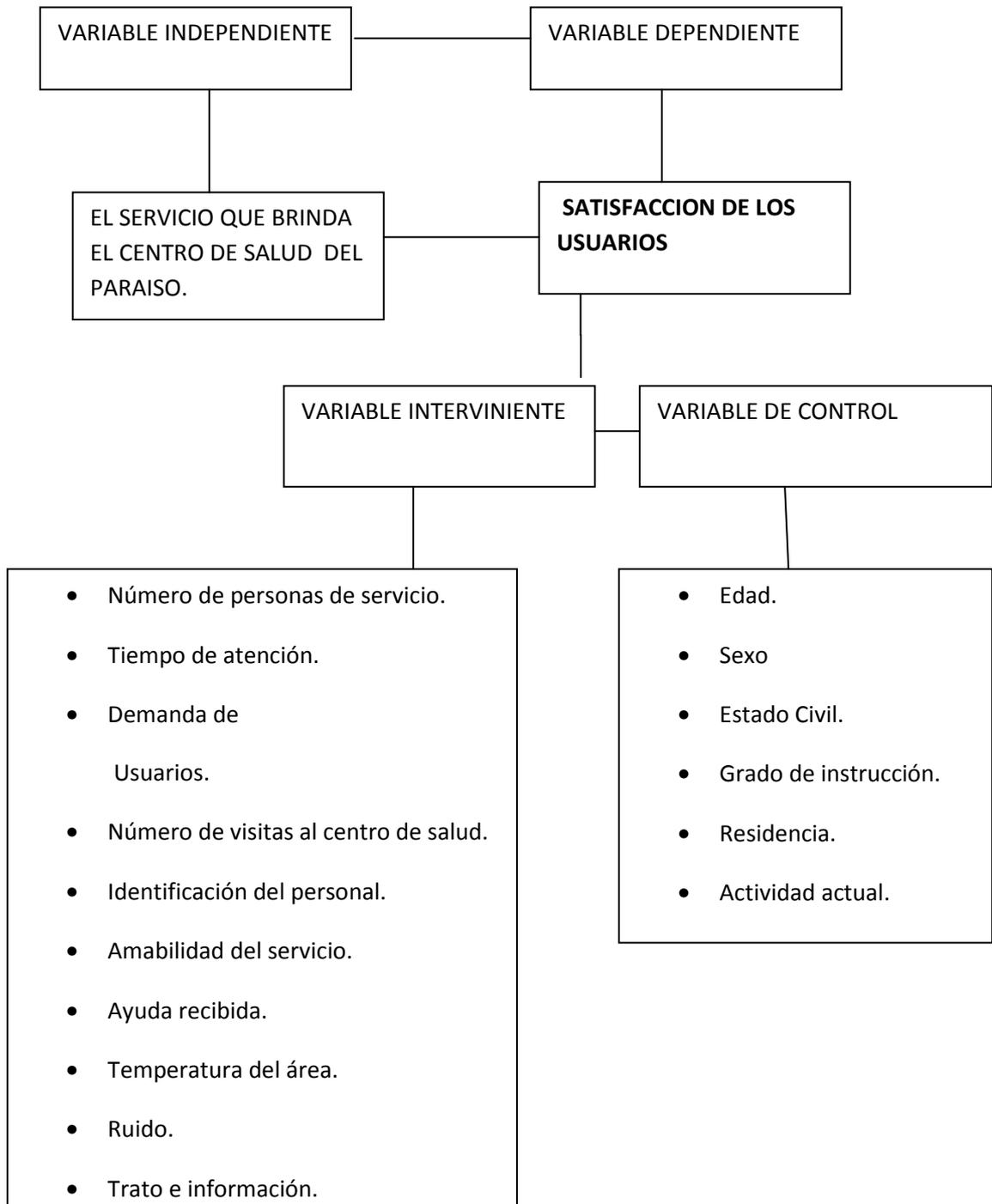


Se coordinó con la Médico jefe del Centro de Salud Paraíso y se solicitó la colaboración de la Enfermera en forma personal, a la vez se le dio a conocer nuestros objetivos y el motivo de la presente investigación, se entregó el formulario a los usuarios voluntarios para realizarles la encuesta en un plazo mínimo de 5 a 10 minutos y luego se procedió a retirarlos. Esto se hizo en días laborables, también dialogamos con los usuarios y sus familiares sobre la atención brindada y la orientación recibida, además se efectuó la observación del trabajo que cumple el personal de enfermería con cada uno de sus usuarios.

**Unidad de estudio.-** Se consideró importante el Centro de Salud Paraíso porque aquí se brinda atención a usuarios con diversidad de patologías, como traumas por accidentes automovilísticos leves, accidentes laborales y domésticos, heridos por armas blancas o de fuego, intoxicados, mujeres en gestación, con riesgo de aborto, personas con quemaduras de primer grado, usuarios/as con tratamientos de programas del Ministerio de Salud, así también enfermería cumple con programas como son: vacunación humana y canina, visitas domiciliarias, programas educativos en escuelas, colegios y seguimientos a usuarios con programas del DOTS y Manuela Espejo, por mencionar algunas ya que la lista es extensa.



### 4.3.- ESQUEMA DE ANALISIS DE LAS VARIABLES.





#### 4.4.-Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ESCALA
<b>Edad</b>	Años cumplidos desde el nacimiento	Número de años desde el nacimiento.	18-20 años 21-25 años 26-30 años 31-35 años 36-40 años >40 años
<b>Sexo</b>	Condición Biológica que define el género.	Tipo de Sexo	Masculino Femenino
<b>Estado civil</b>	Situación en la que la persona está inmersa con relación a su pareja.	Tipo de Estado civil	Soltero Casado Unión libre Viudo Divorciado Otros



<b>Grado de Instrucción</b>	Nivel de instrucción alcanzado	Nivel de Instrucción	Analfabeto Primaria Secundaria Superior Posgrado
<b>Residencia</b>	Lugar en el que se vive	Tipo de Residencia	Urbano Rural
<b>Actividad Actual</b>	Actividad a la que dedica la mayor parte de su tiempo después de jubilado.	Tipo de actividad Actual	Tipo de actividad
<b>Personal responsable del servicio</b>	Personal que brinda el servicio de enfermería	Tipo de personal	Enfermera Auxiliar de enfermería Interna/o de Enfermería Otro
<b>Primera consulta</b>	Acción de visitar por primera vez el servicio	Primera vista al servicio	SI NO



<b>Identificación del personal</b>	Conocimiento del usuario del nombre de la enfermera que le atendió.	Conocimiento o desconocimiento del nombre	SI NO
<b>Tiempo de atención</b>	Periodo de tiempo que el usuario permaneció en el servicio de enfermería.	Periodo de tiempo	Poco Correcto Excesivo
<b>Amabilidad del servicio</b>	Percepción de los usuarios al tipo de trato recibido por parte de las enfermeras.	Percepción del usuario ante el servicio.	Nunca Pocas veces Casi siempre Siempre No procede
<b>Ayuda recibida</b>	Percepción subjetiva del usuario ante la ayuda recibida por parte del personal	Percepción subjetiva	Nunca Pocas veces Casi siempre Siempre No procede
<b>Temperatura del servicio</b>	Percepción del usuario sobre la temperatura del área física del servicio de enfermería	Percepción física	Malo Regular Bueno Muy bueno
<b>Ruido en la sala de espera</b>	Percepción sobre el ruido en la sala de espera del servicio	Percepción objetiva	Poco agradable Agradable Desagradable



<b>Limpieza del servicio</b>	Percepción del usuario ante la limpieza observada en el servicio de enfermería.	Percepción subjetiva ante la limpieza del servicio	Malo Regular Bueno Muy bueno
<b>Problemas con el trato y la información</b>	Percepción del usuario sobre el trato recibido y la información brindada por enfermería.	Percepción del usuario a nivel subjetivo.	SI NO



## 4.5 UNIVERSO Y MUESTRA

El universo estuvo constituido por los usuarios que asistieron al Centro de Salud Paraíso, que fueron de 1274 clientes atendidos.

El tamaño de la muestra será calculada de la siguiente manera:

- Total de la población 1274
- Frecuencia esperada 7%
- Error aceptable 3%
- Nivel de confiabilidad 95%
- Tamaño de la muestra 139

### **Para la obtención de la muestra se procedió de la siguiente manera**

Utilizando el Software Epi Info, se calculó el tamaño de la muestra en la misma que fue de 139 usuarios, sumando el 10% de estimación de pérdidas (13.90), nos da un total de 153.

## 4.6.- CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

En la investigación realizada se consideró un grupo selecto de usuarios para realizar la entrevista así también tenemos usuarios que se excluyó de la investigación por diversas causas.

### **Criterios de inclusión**

- Los usuarios que acudieron al servicio de consulta externa en el Centro de Salud el Paraíso durante el periodo del estudio y que recibieron algún servicio por parte de enfermería.
- Usuarios que aceptaron participar y firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios mayores de edad.



### **Criterios de exclusión**

- Usuarios que no desearon participar y no firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios que no recibieron atención por parte del servicio de Enfermería.
- Usuarios menores de edad o algún grado de discapacidad.

### **4.7.- ASPECTOS ÉTICOS Y BIOÉTICOS**

En el proceso de la investigación se aplicó los principios éticos. Por lo que la información obtenida en este estudio de cada participante fue mantenida con estricta confidencialidad, privacidad, intimidad y anonimato.

Por lo tanto no se publicaron los nombres, ni fotografías de los usuarios, los nombres quedaron solamente entre los usuarios y las investigadoras. Además la investigación no represento riesgo para los encuestados, ni erogación económica para los usuarios o la institución.

Previa a la encuesta se le entrego al usuario un formulario de preguntas donde consto el respectivo consentimiento informado.



## CAPÍTULO V

### PRESENTACION DE RESULTADOS

Tabla # 1

#### DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS DEL CENTRO DE SALUD PARAISO, SEGÚN EL SEXO CUENCA .CUENCA, 2011

Sexo	#	%	SATISFACCION	INSATISFACCION
Femenino	129	84.32%	64.00%	20.32%
Masculino	24	15.68%	11.53%	4.15%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>	<b>75.53%</b>	<b>24,47</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

**Análisis.**-En los datos obtenidos de las encuestas realizadas de acuerdo al sexo se obtuvo que de los 153 usuarios encuestados, 129 son de sexo femenino el cual representó un porcentaje del 84.32%, y hay satisfacción del 64.00%, e insatisfacción del 20.32%; esto resultados nos indica que las mujeres son quienes están concurriendo frecuentemente, ya sea para iniciar un tratamiento o para controles médicos subsecuentes. Los varones tienen un mínimo de 24 encuestados el cual represento un porcentaje del 15.68%, de los cuales hay satisfacción del 11.53%, e insatisfacción del 4.15%; se considera que los entrevistados acudieron únicamente por cuestiones de salud ya que casi ninguno está al cuidado de niños menores y no son tan constantes en sus consultas.

Indistintamente del genero observamos que el 75.53% de usuarios que acuden al centro de salud determinan tener una atención considerable, esto es un porcentaje elevado en la satisfacción de atención y servicios. Un porcentaje del 24,47% de usuarios están insatisfechos con la atención, estableciendo que la asistencia de enfermería al usuario todavía tiene puntos vulnerables que deben tomarse en cuenta para mejorar la satisfacción al cliente elevando así el estándar de atención al cliente



**Tabla # 2**

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD PARAISO,  
SEGUN EDAD. CUENCA, 2011**

<b>Edades</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>18-20</b>	26	17%
<b>21 – 25</b>	27	17.65%
<b>26-30</b>	23	15.03%
<b>31-35</b>	20	13.07%
<b>36-40</b>	12	7.84%
<b>41-mas</b>	45	29.41%
<b>Total</b>	153	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-De los resultados obtenidos hay un 29.41 % que representa a los usuarios de 41años y mas, esto indica que los adultos mayores necesitan más atención de enfermería y de todos los profesionales de la salud, cabe recalcar que esto hace que este selecto grupo visiten frecuentemente las unidades operativas que en este caso el Centro de Salud Paraíso y el personal de enfermería se enfoca al cuidado de este grupo en especial, creando programas educativos, con insumos y medicamentos que necesiten para mantener la salud o mejorar su condición de salud en algunos casos.



Tabla # 3

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD PARAISO,  
SEGUN ESTADO CIVIL. CUENCA, 2011**

Estado Civil	#	%
Casados	83	54.25%
Solteros	35	22.88%
Unión Libre	15	9.80%
Divorciados	13	8.49%
Viudos	4	2.61%
Separados	3	1.97%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Con los datos de esta tabla se obtuvo que los usuarios casados representaron un 54.25% son quienes acuden al Centro de Salud Paraíso en busca de satisfacer sus necesidades de salud ya sea de curación, educación o incluso rehabilitación, cabe recalcar que los solteros también representan el 22.88% siendo segundos en nuestra tabla quienes acuden a beneficiarse de los servicios de salud que ofrece a cada usuario de acuerdo a su condición de salud.



Tabla # 4

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD EL  
PARAISO, SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN O ESCOLARIDAD.  
CUENCA, 2011**

Grado de Instrucción	#	%
Secundaria	75	49.02%
Superior	46	30.07%
Primaria	31	20.26%
Ninguna	1	0.65%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Las autoras

**Análisis.**-De los usuarios encuestados se obtuvo que el 49.02 % tuvo un nivel académico secundaria es fundamental saber ya que de esto depende para que enfermería pueda preparar su intervención al momento de educar al usuario y sus familiares, así también contamos con el 30.07% de usuarios que son de nivel superior (universitario) ya que la metodología y las palabras son diferente en cada grupo de usuarios para cumplir con el objetivo que la enfermera se plantea cuando va a educar, realizando estas en una charla, pre consulta y pos consulta, proyectos realizados en la comunidad o las visitas domiciliarias es importante saber con qué personas y su nivel académico nos vamos a encontrar para poder realizar una buena planificación con los materiales necesarios.



**Tabla # 5**

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO DE SALUD PARAISO,  
SEGÚN UBICACIÓN ZONAL CUENCA, 2011**

<b>Ubicación Zonal</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Urbana</b>	146	95.42%
<b>Rural</b>	7	4.58%
<b>Total</b>	153	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Los usuarios entrevistados se reflejan en esta tabla en la que nos indican que el 95.42% son del área urbana, es decir de los alrededores del Centro de Salud Paraíso por lo general, y una mínima cantidad de usuarios representados con un 4.58% son de las áreas rurales, es decir que al Centro de Salud Paraíso acuden usuarios de todas partes de la Ciudad de Cuenca incluyendo los barrios o comunidades de los alrededores ubicadas en las zonas rurales.



Tabla # 6

**DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS DEL CENTRO DE SALUD  
PARAISO, SEGÚN SU OCUPACION. CUENCA, 2011.**

Ocupación	#	%
Q.Q. D.D.	58	37.91%
Empleado publico	24	15.69 %
Ninguno	22	14.38 %
Estudiantes	21	13.72 %
Comerciante	16	10.46%
Empleado privado	10	6.54%
Obrero	1	0.65%
Jubilado	1	0.65%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-En este cuadro observamos que hay un 37.91 % de los usuarios/as que están dedicados a los labores cotidianas, y es por lo que dedican su tiempo y se organizan de modo que están pendientes y preocupadas por asistir a sus citas médicas, aprender y participar con las actividades organizadas por el personal del Centro de Salud en bien de los usuarios y habitantes de la zona, en relación con la primera tabla las mujeres son quienes más visitaban el centro de salud.



Tabla # 7

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL QUE ATENDIO A USUARIOS/AS  
DEL CENTRO DE SALUD PARAISO. CUENCA, 2011**

Personal de Salud	#	%
Enfermera	83	54.25%
Auxiliar de enfermería	29	18.95%
Interna (o) de enfermería	26	17%
Otros	15	9.80%
Total	<b>153</b>	100%

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-De acuerdo a los valores representados en la tabla se observó que enfermería es quien siempre recibe al usuario en el Centro de Salud Paraíso con un 54.25% y el personal auxiliar de enfermería un 17% por lo que depende si el usuario salió satisfecho o no.

El personal de enfermería es quien brinda la primera atención al recibir y despedir a cada usuario, y es donde siempre acude a cualquier consulta para requerir información del Centro de Salud y muy pocas ocasiones el usuario es atendido por diferentes personal del servicio de salud.



Tabla # 8

**DISTRIBUCION DEL NÚMERO DE VISITAS DE LOS USUARIOS/AS  
DEL CENTRO DE SALUD EL PARAISO. CUENCA, 2011.**

Visitas al C.S.P	#	%
Subsecuente (SI)	135	88.24%
Primera vez (NO)	18	11.76%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-El 88.24 % de usuarios acuden subsecuentemente al Centro de Salud Paraíso, ya sea para recibir tratamiento, iniciar alguno en específico o simplemente necesitan información, y muy pocos acuden por primera vez los cuales dan un porcentaje mínimo de 11.76 % que estos son por lo general migrantes de otras zona de la ciudad de Cuenca o incluso de otras provincias y países, que están de paseo o visitando familiares.



**Tabla # 9**

**DISTRIBUCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN USO DE IDENTIFICACIÓN AL MOMENTO DE BRINDAR ATENCIÓN A LOS USUARIO/AS DEL CENTRO DE SALUD PARAISO. CUENCA, 2011.**

<b>Identificación</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	115	75.16%
<b>SI</b>	38	24.84%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-De los resultados obtenidos un 75.16 % de usuarios indican que el personal de enfermería no se identificó al momento de dar atención, esto indica que no hay una buena comunicación y no se le está brindando la confianza necesaria a los usuarios, la presentación es parte de una buena relación entre usuario-enfermera, el presentarse inspira un grado de confianza para el usuario y así pueda comunicarse, pedir o solicitar la atención y/o información necesaria, la presentación también demuestra el debido respeto a las usuarios/as a las que la enfermera se dirige.



**Tabla # 10**

**DISTRIBUCION DEL TIEMPO QUE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA  
SE TOMÓ EN ATENDERLE ALOS USUARIO/AS DEL CENTRO DE  
SALUD PARAISO. CUENCA, 2011.**

<b>Tiempo de Atención</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Correcto</b>	132	86.27%
<b>Poco</b>	14	9.15%
<b>Excesivo</b>	7	4.58%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Los usuarios del Centro de Salud Paraíso están satisfechos con el tiempo de atención asignado, teniendo como resultado que el 86.27 % creen que fue el tiempo correcto para cada atención, tomando en consideración la demanda de usuarios con diferentes necesidades o procedimientos, también hay un número bajo de usuarios que consideraron que el tiempo en ser atendidos fue excesivo lo cual demuestran un 4.58 %.



**Tabla # 11**

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERIA SEGÚN  
AMABILIDAD EN LA ATENCIÓN. CUENCA, 2011**

<b>Atención con Amabilidad</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Siempre</b>	86	56.21%
<b>Casi Siempre</b>	45	29.41%
<b>Pocas veces</b>	19	12.42%
<b>Nunca</b>	3	1.96%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Observando los resultados obtenidos tenemos que el 56.21 % siempre y el 29.41 % casi siempre de los usuarios respondieron que la enfermera, auxiliar e internas de enfermería, y quienes están en la estación de enfermería atendieron con amabilidad a los usuarios, tomando en consideración que el usuario siempre se dirige primero a la enfermera y luego es dirigido a los diferentes consultorios.



**Tabla # 12**

**EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PRESTO INFORMACIÓN A LOS  
USUARIOS/AS QUE ACUDIERON AL CENTRO DE SALUD PARAÍSO.  
CUENCA, 2011.**

<b>Presto Información</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Si</b>	95	62.09 %
<b>No</b>	58	37.91 %
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Según los resultados obtenidos de las encuestas tenemos que el 62.09 % a quienes la enfermera o personal de enfermería si brindo información necesaria requerida por el usuario y sus familiares, en todos los casos siempre el usuario acude en compañía de algún familiar y es a quienes también se les da la misma importancia y se responde a cualquier duda ya que en muchas ocasiones son quienes están al cuidado de las personas enfermas.

El 37.91 % no recibieron la debida información por parte de enfermería, que si es un grupo representativo que se debe tratar en lo posible de ayudarles.



**Tabla # 13**

**DISTRIBUCIÓN DE LA TEMPERATURA DEL CENTRO DE SALUD  
PARAÍSO. CUENCA, 2011.**

<b>Temperatura</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	87	56.86%
<b>Muy Bueno</b>	39	25.49%
<b>Regular</b>	26	17%
<b>Malo</b>	1	0.65%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas  
**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-El Centro de Salud Paraíso es un área donde la temperatura influye al confort y tranquilidad del usuario y familiar en la que la estabilidad dependerá del problema de salud que presenten y la cantidad de usuarios que acuden a esta unidad operativa, el 56.86 % consideran que la temperatura es adecuada o al menos están conformes ya que en el Centro de Salud cuenta con una sala de espera con una estructura apropiada.



**Tabla # 14**

**DISTRIBUCIÓN DEL RUIDO EN LA SALA DE ESPERA DEL CENTRO DE SALUD PARAÍSO. CUENCA, 2011.**

<b>Ruido</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Agradable</b>	106	69.28%
<b>Poco agradable</b>	39	25.49%
<b>Desagradable</b>	8	5.23%
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-El ruido es otro de los factores que influye en el Centro de Salud por lo que los usuarios encuestados consideran agradable en un 69.28% y el 25.49 % poco agradable, esto indica que el ruido es tolerable por los usuarios durante la permanencia en esta casa de salud.

También hay un número mínimo de 5.23 % que se siente afectada o le molesta el ruido que existe en el Centro de Salud lo que sí, sería necesario trabajar o ayudar para que se sientan tranquilos, cómodos y sea más satisfactorio su visita.



**Tabla # 15**

**DISTRIBUCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE LIMPIEZA DEL SERVICIO DEL CENTRO DE SALUD PARAISO. CUENCA, 2011.**

<b>Limpieza del área</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>Bueno</b>	87	56.86 %
<b>Muy Bueno</b>	44	28.76 %
<b>Regular</b>	20	13.07 %
<b>Malo</b>	2	1.31 %
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-En relación a la limpieza en el Centro de Salud Paraíso, el 56.86 % consideran que es bueno y el 28.76 % muy bueno, es de considerar que un área de mucha concurrencia de personas adultos y niños es difícil mantener limpio y ordenado, los usuarios ayudan y colaboran con el mantenimiento del aseo, contando también con la colaboración del personal de limpieza, en especial los lugares en los que acuden los niños.

El aseo ayuda a evitar enfermedades, contaminaciones, y más en un área a la que acuden personas con diferentes patologías, o están desarrollando enfermedades infecciosas bacterianas e incluso virales, las mismas que se diseminan.



**Tabla # 16**

**DISTRIBUCIÓN DE PROBLEMAS SUCITADOS CON LOS  
USUARIOS/AS CON EL TRATO EN LOS SERVICIOS DEL CENTRO  
DE SALUD PARAÍSO. CUENCA, 2011.**

<b>Tuvo Algún Problema</b>	<b>#</b>	<b>%</b>
<b>No</b>	125	81.70 %
<b>Si</b>	28	18.30 %
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Los usuarios del Centro de Salud Paraíso pueden presentar diversos problemas pero así tenemos que el 81.70 % no tuvieron ningún problema ya sea para la consulta o recibir el tratamiento entre otros que se pueden presentar, como es de entender que muchos usuarios dedican su tiempo dejando de realizar sus funciones en el hogar o con permiso de sus trabajos acuden a ser atendidos en esta casa de salud.



**Tabla # 17**

**DISTRIBUCION DE RERSULTADOS SOBRE SI EL USUARIO RECOMENDARÍA A UN FAMILIAR LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CENTRO DE SALUD PARAÍSO. CUENCA. 2011.**

Recomienda	#	%
<b>Si</b>	145	94.77 %
<b>No</b>	8	5.23 %
<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas

**Elaborado por:** Las autoras

**Análisis.**-Los usuarios que reciben atención en esta casa de salud el 94.77% recomiendan a sus familiares acudir a este servicio de salud. Para esto el centro de Salud cuenta con: especialistas en diferentes especialidades, tanto en medicina como odontología, insumos necesarios.



## CAPÍTULO VI

### 6.1.- CONCLUSIONES

Se puede concluir que al Centro de Salud “Paraíso” concurrieron a recibir atención de salud en un gran porcentaje de mujeres quienes son las que expresaron su satisfacción por los cuidados de enfermería impartidos en esta casa de de salud.

En el Centro de Salud Paraíso se pudo determinar que son las mujeres las que manifestaron mayor interés por la salud personal y de su familia y al entrar en contacto con el personal de enfermería se pudo concluir que hay una afinidad de género para solicitar información sobre diferentes servicios que ofrece esta institución.

En cuanto a los resultados obtenidos podemos indicar que un 84.32% son mujeres que recibieron atención en el CSP, de las cuales el 64.00% manifestaron estar satisfechas con la atención de enfermería, mientras que el 20.32% refirieron su insatisfacción.

Sin embargo el 15.68% de los hombres también recibieron atención de los cuales el 11.53% expresaron su satisfacción en cuanto a la calidad de servicios que ofrece enfermería y el 4.15% pronunciaron su insatisfacción. Hemos llegado a la conclusión que realizando una sumatoria de los porcentajes del sexo femenino como del masculino que el 75.53% de los usuarios atendidos en el Centro de Salud Paraíso estuvieron satisfechos y mientras que el 24.47% resultaron insatisfechos.

La enfermera fue la que mayor número de atención brindó a los-as usuarios-as del Centro de Salud Paraíso, aspectos influyentes para que los resultados se hayan conseguido favorables debido a que la enfermera al tener una preparación académica está capacitada para brindar un trato humano, aplicar sus conocimientos, científicos y demostrar a través de la



---

técnica sus habilidades y destrezas, no podemos desconocer la labor que realiza la auxiliar de enfermería ya que ella es la segunda persona que entra en contacto con los clientes de esta casa asistencial, su preparación y su experiencia también a jugado un papel preponderante en la calidad de atención a los usuarios.



## 6.2 RECOMENDACIONES

Por tratarse de una unidad operativa de salud, se recomienda, seguir brindando con la misma apertura y colaboración a futuros grupos investigativos, ya que con los datos estadísticos obtenidos se identificó fortalezas y debilidades que podrían ser enmendadas en lo posterior.

Debido a que no solo el equipo de enfermería es quien recibe desde que llega hasta que sale el usuario, realiza programas y planifica el cuidado de enfermería a los clientes como también en la comunidad considerados de riesgo, se recomienda involucrar en mejorar la calidad de atención al equipo médico y que consideren a los clientes sus características sociales, económicas, religiosas y culturales para que así puedan entender sus problemas de salud de una forma integral.

Creemos conveniente que entre otros aspectos ayudará a mejorar la atención del servicio de salud y de Enfermería y a la vez servirá para que los usuarios/as tengan una mayor satisfacción, los siguientes planteamientos

- ❖ Para llegar a una mayor satisfacción del usuario, todo el personal debe identificarse o llevar su debida identificación.
- ❖ Para brindar una atención de calidad se debe implementar más personal por lo que una jornada prolongada de trabajo a la que está sometida el personal llevara a una insatisfacción de los usuarios.
- ❖ Realizar charlas educativas - demostrativas con la finalidad de promover a que haya una mayor concurrencia de usuarios y sobre todo que tengan buena satisfacción.
- ❖ Para que haya una mayor satisfacción de los usuarios todo el personal deberá tomar en cuenta las dimensiones de calidad las mismas que son:



1. Comunicación: explicaciones claras, intimidad en la conversación, interés por los problemas de salud de los usuarios.
2. Actitudes profesionales: los profesionales de la salud deben adoptar conductas amables de apertura y comprensión de los problemas de salud de los usuarios.
3. Competencia técnica: habilidades y conocimientos propios de su profesión.
4. Clima de confianza: ambiente propicio para que el usuario sea capaz de discutir con la enfermera sus sentimientos, preocupaciones y temores.
5. Percepción del usuario de su individualidad: respeto mutuo cimentado en una relación empática.



## CAPÍTULO VII

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. LINN L, BROOK HR, CLARK AV, DAVIES RA, FINK. A, KOSECOFF J. "Physician and patients satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices". Med Care 1985.
2. PÉREZ DE ALEJO Beatriz, GARCÍA Diez Pedro. "Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud". REVISTA CUBANA ENFERMERÍA, Agosto 2005, [Citado 2011 Mar 17], pág 21.
3. Alice L. Price. Publicación del "Tratado de Enfermería"; Tercera edición, editorial INTERAMERICANA. México; cuatro de Julio, 1966.
4. GRUPO DE CUIDADO, FACULTAD DE ENFERMERÍA, UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. "Cuidado y Practica de Enfermería"; Primera edición, editorial GUADALUPE LIMITADA. Bogotá - Colombia, 2002.
5. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000200003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000200003&lng=es).
6. NEBOT A. C, CANGUILHEIM y Col. "La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria"; REVISTA DE ATENCIÓN PRIMARIA 2005, pág 35.
7. <http://www.eumed.net/libros/2006>.
8. BRUNNER. "Proceso de Atención de Enfermería"; Tercera edición, editorial MEDITERRANEO. México, 1986.
9. VILLALBA R, HENDERSON Virginia. "Calidad en la Atención Primaria de la Salud"; REVISTA ENFERMERÍA GLOBAL 2007, pág 10.



10. CONTRERAS BREÑO J. "Función General en Enfermería Comunitaria".
11. DONA B, CASTAÑEDA JC, GONZÁLEZ Ag. "Grado de satisfacción de la atención en usuarios de primer nivel de atención".
12. THOMAS J, PENCHANSKY R." Relación entre la satisfacción con el acceso con la utilización de servicios". Med Care 1984; pag 22.
13. CARMEL S., WEISS G. "Satisfacción del paciente con atención primaria de salud"; MedCare 1988; pag.26.
14. CHÁVEZ AGUILAR F, BENSIRA, LARSEN, ROOTMAN. "La relación médico-paciente: un enfoque comunicacional"; REVISTA MÉDICA IMSS 2001, pág 32.
15. Rost J. "Validación de una encuesta para evaluar la Satisfacción del paciente en la consulta externa. Artículo de investigación científica". REVISTA CES SALUD PÚBLICA Vol.1 No.1 Jul-Dic 2010
16. PONCE-GÓMEZ. "Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad". REVISTA DE ENFERMERÍA, IMSS 2006, pág 14.
17. MERKEL S." Satisfacción con hospitalización: Un análisis comparativo de tres tipos de servicio", Sociol Sciences Medicine 1985; 21: 1243-1249.
18. FREDERICK W. Taylor. "Funciones Administrativas en Enfermería Comunitaria", 1856-1955.
19. DUGAS B. "Tratado de Enfermería Practica"; Cuarta edición, editorial INTERAMERICANA. Ottawa-Canadá, 2000.
20. LINDER-PELZ S. "Social psychological determinants of patient satisfaction", Sociol Sciences Medicine 1982; pag.16: 583-589.



## BIBLIOGRAFIA

### Libros

- Alice L. Price. Publicación del “Tratado de Enfermería”; Tercera edición, editorial INTERAMERICANA. México; cuatro de Julio, 1966.
- BENNER P. “Practica Progresiva En Enfermería”; Segunda edición, editorial GRIJALDO. Barcelona ,1987.
- BRUNNER. “Proceso de Atención de Enfermería”; Tercera edición, editorial MEDITERRANEO. México, 1986.
- CARMEL S., WEISS G. “Satisfacción del paciente con atención primaria de salud”; MedCare 1988; pag.26.
- CONTRERAS BREÑO J. “Función General en Enfermería Comunitaria”.
- COOKE M, RONALDS C. “Doctoras en la práctica médica urbana: thedoctors”, BMJ 1985; pág. 290: 755-758.
- DE LOS RÍOS JL, ÁVILA T. “Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente”, InvestEducEnferm 2004.
- DONA B, CASTAÑEDA JC, GONZÁLEZ Ag. “Grado de satisfacción de la atención en usuarios de primer nivel de atención”.
- DUGAS B. “Tratado de Enfermería Practica”; Cuarta edición, editorial INTERAMERICANA. Ottawa-Canadá, 2000.



- FREDERICK W. Taylor. “Funciones Administrativas en Enfermería Comunitaria”, 1856-1955.
- GRUPO DE CUIDADO, FACULTAD DE ENFERMERÍA, UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. “Cuidado y Practica de Enfermería”; Primera edición, editorial GUADALUPE LIMITADA. Bogotá - Colombia, 2002.
- LINDER-PELZ S. “Social psychological determinants of patient satisfaction”, Sociol Sciences Medicine 1982; pag.16: 583-589.
- LINN L, BROOK HR, CLARK AV, DAVIES RA, FINK. A, KOSECOFF J. “Physician and patients satisfaction as factors related to the organization of internal medicine group practices”. Med Care 1985.
- MERKEL S.” Satisfacción con hospitalización: Un análisis comparativo de tres tipos de servicio”, SociolSciences Medicine 1985; 21: 1243-1249.
- PÉREZ JM, OTEROS A, PÉREZ E y col.” Construcción y validación de una encuesta de satisfacción de usuarios de Atención Primaria”, Atenc Prim 1989; pag.6: 312-317.
- RAMÍREZ M, MÉRIDA C, NEGRO JM, FÉLIX R, MARTÍNEZ RM. “Satisfacción de los pacientes asistidos en una consulta externa de alergología”, AlergolInmunolClin 2004.
- THOMAS J, PENCHANSKY R.” Relación entre la satisfacción con el acceso con la utilización de servicios”. MedCare 1984; pag 22.



## **Revistas**

- AGUADO M, GASTÓN MORATA JI, LÓPEZGigoso Ra, BUENO Cavanilla A, RODRÍGUEZ-CONTRERA Pelayo R. “Encuesta de Satisfacción de usuarios del Centro de Salud Zaidin-Sur de Granada (1989)”; REVISTA SAN HIG, Publicado 1992; pág. 66.
- CABARCAS. “Satisfacción del Paciente Hospitalizado con la Atención de Enfermería en una Institución de Salud de la Ciudad de Cartagena, Colombia”, Trabajos originales; REVISTA DE ENFERMERÍA, 2007.
- CHÁVEZ AGUILAR F, BENSIRA, LARSEN, ROOTMAN. “La relación médico-paciente: un enfoque comunicacional”; REVISTA MÉDICA IMSS 2001, pág 32.
- DÍAZ R. “Satisfacción de los pacientes: principal motor y centro de los servicios sanitarios”; REVISTA CALIDAD ASISTENCIAL 2002, pág 17.
- LOBO A. “La medicina psicosomática”; REVISTA DIMENSIÓN HUMANA ESPAÑA. 2002, pág 1.
- NEBOT A. C, CANGUILHEIM y Col. “La opinión de los usuarios como oportunidad de mejora en atención primaria”; REVISTA DE ATENCIÓN PRIMARIA 2005, pág 35.
- ORDOÑEZ J. “Validación de una encuesta para evaluar la Satisfacción del paciente en la consulta externa”. Artículo de investigación científica. REVISTA CES SALUD PÚBLICA; Volumen 1, Jul-Dic 2010.
- PÉREZ DE ALEJO Beatriz, GARCÍA Diez Pedro. “Grado de satisfacción de la población con los servicios de enfermería en un área de salud”. REVISTA CUBANA ENFERMERÍA, Agosto 2005, [Citado 2011 Mar 17],pág 21.
- PONCE-GÓMEZ. “Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad”. REVISTA DE ENFERMERÍA, IMSS 2006, pág 14.



- ROST J. “Validación de una encuesta para evaluar la Satisfacción del paciente en la consulta externa. Artículo de investigación científica”. REVISTA CES SALUD PÚBLICA Vol.1 No.1 Jul-Dic 2010
- VILLALBA R, HENDERSON Virginia. “Calidad en la Atención Primaria de la Salud”; REVISTA ENFERMERÍA GLOBAL 2007, pág 10.

### **Paginas de Internet**

- <http://www.eumed.net/libros/2006>.
- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192005000200003&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192005000200003&lng=es).
- <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ssa-2002/trabajos/calidad.htm>.
- [http://www.respyn.uanl.mx/viii/3/articulos/satisfacción\\_programa\\_cancer.htm](http://www.respyn.uanl.mx/viii/3/articulos/satisfacción_programa_cancer.htm)
- <http://es.wikipedia.org/wiki/encuesta>



## CAPÍTULO VIII

### ANEXOS

#### Anexo 1.

#### Formulario de Recolección de Datos

**UNIVERSIDAD DE CUENCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA DE ENFERMERÍA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS DE**  
**ENFERMERIA PRESTADOS EN EL CENTRO DE SALUD PARAISO.**  
**CUENCA - 2011**

#### FORMULARIO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Edad:.....años

Sexo                    1. Masculino            (    )

                          2. Femenino            (    )

Estado civil        1. Soltero              (    )

                          2. Casado                (    )

                          3. Divorciado         (    )

                          4. Viudo                 (    )

                          5. Unión Libre         (    )

                          6. Separado            (    )

Grado de Instrucción            1. Ninguna            (    )

    2. Primaria            (    )

    3. Secundaria         (    )

    4. Superior            (    )

    5. Postgrado          (    )

Residència            1. Urbana              (    )

    2. Rural                 (    )

Ocupación Actual: -



La persona que le brindó el servicio de enfermería fue:

- ( ) Enfermera
- ( ) Auxiliar de enfermería
- ( ) Interna/o de enfermería
- ( ) Otro      Especifique \_\_\_\_\_

- ¿Es la primera vez que visita el Centro de Salud? Si ( ) No ( )
- ¿Conoce el nombre de la enfermera que le atendió? Si ( ) No ( )
- El tiempo de atención en enfermería le pareció:  
Poco ( )      Correcto ( )      Excesivo ( )
- El personal de enfermería le atendió con amabilidad:  
Nunca ( ) Pocas veces ( ) Casi siempre ( ) Siempre ( ) No procede ( )

- Información recibida en el servicio de enfermería Si ( ) No ( )
- Temperatura del servicio.  
Malo ( )      Regular ( )      Bueno ( )      Muy bueno ( )
- El ruido en la sala de espera.  
Poco agradable ( )      Agradable ( )      Desagradable ( )
- La limpieza del servicio.  
Malo ( )      Regular ( )      Bueno ( )      Muy bueno ( )
- Ha tenido algún problema con:

Trato en el servicio Si ( ) No ( )

- Recomendaría a un familiar el servicio de enfermería de este centro  
Si ( ) No ( )
  - ¿Cuál sería su sugerencia para brindar una mejor atención

---

---

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



## **ANEXO 2**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS USUARIOS QUE DESEEN PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN**

Nosotras Julia Graciela Loja Pesantez, Nanci Carmita Llivizaca Duchimaza, Norma Beatriz Punín Criollo, estudiantes de la Escuela de Enfermería de la Universidad de Cuenca, estamos llevando a cabo un proyecto de investigación para la realización de la Tesis sobre:

#### **“Satisfacción de los usuarios con los servicios de enfermería prestados en el Centro de Salud el Paraíso Cuenca 2011”**

Usted está invitado a participar en este estudio de investigación médica. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

#### **Explicación del estudio.**

La insatisfacción de los usuarios en la atención que prestan los servicios de salud continúa en ascenso, por lo que estamos interesadas en investigar qué factores están asociados ha dicho aumento del problema.

Esta área fue seleccionada debido a la gran afluencia de usuarios con diferentes necesidades por lo que hemos visto la necesidad de realizar una investigación que contribuirá a un mejoramiento del servicio de enfermería.

#### **RIESGOS:**

El estudio no tiene riesgos.

#### **Confidencialidad**

La información será utilizada para las investigadoras (y los participantes en caso de solicitarlo). Cuando los datos sean registrados serán ingresados a un computador y se identificara con un código, si los resultados son publicados no se incluirá nombres de los participantes.

#### **Derecho de información.**

Usted no está obligada a participar en este estudio, su participación debe ser voluntaria, además podrá retirarse del estudio en el momento que desee.



## Aclaraciones

- Su decisión de participar en el estudio es completamente voluntario.
- No abra ninguna consecuencia desfavorable para Ud. en caso de no aceptar la invitación a participar.
- No tendrá que hacer gasto alguno.
- No recibirá pago por su participación.
- La información obtenida en este estudio, utilizada para la información de cada participante, será mantenida con estricta confidencialidad.

**Responsables:** Julia Graciela Loja Pesantez, Nanci Carmita Llivizaca Duchimaza y Norma Beatriz Punín Criollo.

Yo \_\_\_\_\_ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundido con fines académicos, convengo en participar en esta investigación.

\_\_\_\_\_

**FIRMA**

**C.I**