



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN-MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD

ESCUELA DE SALUD PÚBLICA

CIES-UNAN Managua



Maestría en Administración en Salud

2019-2021

Tesis para optar al título de Master en Administración en Salud

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA
POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD
FAMILIAR Y COMUNITARIO “NUESTRA SEÑORA DE LAS VICTORIAS”,
MUNICIPIO DEL CRUCERO, NICARAGUA JUNIO 2021**

Autores

Ana Luisa Solís Hernández

Enfermera Especialista en Paciente Crítico

Tutor:

MSc. Richard Arana Blas

Docente e investigador

Managua, Nicaragua, Octubre 2021

ÍNDICE

RESUMEN.....	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO	
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. ANTECEDENTES	2
III. JUSTIFICACION	4
IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
V. OBJETIVOS.....	6
VI. MARCO TEÓRICO	7
VII. DISEÑO METODOLÓGICO	15
VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	19
IX. CONCLUSIONES.....	30
X. RECOMENDACIONES.....	31
XI. BIBLIOGRAFÍA.....	32
XII. ANEXOS.....	35

RESUMEN

Objetivo: Determinar el Nivel de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería en el Centro de Salud Familiar y Comunitario “Nuestra Señora de las Victorias” en el periodo de junio 2021.

Diseño: Estudio descriptivo de corte transversal; el universo estuvo constituido por 100 usuarios que acudieron en el mes de junio. Se utilizó el Cuestionario de Evaluación CARE – Q (Caring Assessment Instrument); donde se consideran 6 dimensiones: Accesibilidad, Explica y facilita, Confort, Se anticipa, Mantiene relación de confianza, Monitorea y hace seguimiento, y se utilizó el programa SPSS para manejar datos.

Resultados:

Las edades predominantes según las 100 encuestas fueron iguales un 25% de la edad de 20 a 34 años y un 25% de la edad de 35 a 49 años, el género femenino con un 80% de asistencia, escolaridad de los usuarios fue de 30.9% que cursaron secundaria. Con referencia a la accesibilidad: 62.7 casi siempre, explica y facilita: 57.7% casi siempre, conforta: 57.1% casi siempre, anticipa: 62.9%, relación de confianza: 61.1%, monitorea y seguimiento: 61.6% en conjunto con la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería 61.6% es casi siempre

Conclusiones: Los resultados de este estudio pueden utilizados para fortalecer un plan de educación de manera continua al personal involucrado en la atención directa con el usuario.

Palabras clave. Nivel, Atención, accesibilidad, monitoreo, satisfacción

Correo del autor: solishernandez_analuisa@yahoo.com

DEDICATORIA

A Jehová Dios por darme la vida, fortaleza, perseverancia y sobre todo salud para este momento importante de mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios por estar en todos los momentos difíciles, tristes de mi vida y permitirme en su bondad amorosa culminar mi maestría, convirtiendo una de mis etapas profesionales en una realidad.

A mi Mosito quien es parte de mi día a día, siendo mi más preciado complemento y que me acompaña en todos mis pasos y éxitos profesionales.



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PÚBLICA
CIES-UNAN, Managua



CARTA AVAL DEL TUTOR (A)

Por este medio hago constar que luego de haber acompañado en las diferentes etapas del proceso de elaboración de tesis, el informe final de investigación de tesis se encuentra conforme a lo que establece la guía metodológica para elaborar tesis de posgrado del CIES-UNAN Managua. Así como el cumplimiento del reglamento del sistema de estudios de posgrado y educación continua SEPEC- UNAN-MANAGUA. Aprobado por el Consejo Universitario en sesión ordinaria No. 21-2011, del 07 de octubre 2011. De acuerdo al capítulo II sección primera, Artículo 97, inciso D y título II, Artículo 107. Inciso G. los cuales hacen referencia de la aprobación del tutor o director de tesis como requisito para proceder con el acto de defensa.

A continuación, se detallan los datos generales de la tesis:

- Nombre del programa de Maestría: Administración en Salud
- Sede y cohorte: Managua, 2019-2021
- Nombre del Maestrando: Ana Luisa Solís Hernández
- Nombre del tutor: Richard Arana Blas
- Título de la tesis: NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA, QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIO "NUESTRA SEÑORA DE LAS VICTORIAS", MUNICIPIO DEL CRUCERO, NICARAGUA, JUNIO 2021

Dado en la ciudad de Managua, Nicaragua, a los 22 días del mes de julio del año 2021

Atte. 

MSc. Richard Arana Blas

Epidemiólogo

Docente Investigador CIES-UNAN- Managua

I. INTRODUCCIÓN

A través de la historia el personal de enfermería se ha preocupado por adquirir conocimientos fundamentales para brindar a los pacientes una mejor calidad de atención y de esta forma pueda alcanzar el éxito y el reconocimiento como una gran profesión, lo cual va a depender del logro y la responsabilidad de asumir los desafíos que se manifiestan a nivel mundial, lo que permitirá mejorar la calidad de la atención brindada.

El problema está en que la sociedad es cada vez más crítica y refleja sus inconformidades del servicio de salud recibido con disgustos y ofensas hacia el personal de enfermería, quienes siempre están siendo relacionadas con el maltrato verbal, largos tiempos de espera y la poca comunicación que ofrecen, lo que a su vez la percepción de mala calidad de atención impide fortalecer la calidad de los servicios de salud a través de principios científicos y éticos.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define: "la calidad de la asistencia sanitaria en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados, para conseguir una atención óptima y la máxima satisfacción del paciente". Cabe señalar que la teoría de Dorothea Orem del déficit del autocuidado, también demuestra un punto de partida, que permite tener a los profesionales de enfermería herramientas para brindar una atención de calidad.

Actualmente en Nicaragua se está desarrollando la mejora continua de la calidad de atención en salud, para lograr una mayor satisfacción en la atención que se oferta en los servicios de forma gratuita de acorde al modelo de salud familiar y comunitario (MOSAF) El personal de enfermería establece el primer contacto con el usuario, razón por la cual relacionan al personal de enfermería con la calidad en los servicios. Con el presente estudio, se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, generando información que permita la implementación de estrategias en términos de calidad de la atención y promueva la mejora en los servicios prestados por el personal de salud.

II. ANTECEDENTES

Zapata Villegas, Pamela del Carmen (2019), Perú en su tesis monográfica percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel; obtuvo los siguientes resultados: el 46% de los pacientes percibieron como “muy buena” la calidad de atención de enfermería; “completamente buena” el 37%, y “buena” el 17%. Ningún participante se inclinó por la percepción regular y mala; según la dimensión, experiencia con los cuidados de enfermería, se encontró que el 44% de pacientes la consideraron “muy buena”; y en la dimensión ‘satisfacción con los cuidados de enfermería’, el 45% de pacientes la consideraron “muy buena”.

Llaja Huamán Deisy Lorena (2019), Perú, en el estudio titulado nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de consulta externa del Hospital I Higos Urco es salud, entre sus resultados se encontró un grado de satisfacción global de 19.2% y de insatisfacción un 80.8%, en la dimensión de fiabilidad la satisfacción fue de 17.5% y la insatisfacción fue de 82.5 %. en la dimensión capacidad de respuesta la satisfacción fue de 16.7% y de insatisfacción fue 83.3%, en dimensión seguridad la satisfacción fue del 20% y la insatisfacción del 80% concluyéndose que en su mayoría los usuarios están insatisfechos con los servicios brindados por dicho hospital, situación que deberán analizar cuidadosamente las autoridades para revertir dicha situación.

Delgado Rosales Tomasa Reyna (2018), México, en el estudio titulado satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería encontró que el 80.6 % de los pacientes fueron del género femenino, luego el 74.7% reportó que la percepción del manejo de síntomas es mejor de lo esperado con el cuidado de enfermería y obtuvo una puntuación media de 81.78, la diferencia en la satisfacción de los pacientes por género y manejo de síntomas es respecto a la relación de la satisfacción de los pacientes con los factores personales como por ejemplo: edad, escolaridad y hospitalizaciones previas, la correlación no fue significativa.

Arango Peruana Rosa Maria (2017), Perú, en el estudio titulado nivel de satisfacción de los pacientes relacionado con la calidad de atención de la enfermera del servicio de cirugía del hospital II lima norte, con resultados que indican que la calidad de la atención que brindan las enfermeras correlaciona con un valor de r igual a 0,794, lo cual indica una relación directa y significativa con la satisfacción de los pacientes, al nivel de $p < 0,01$. Asimismo, se obtuvieron correlaciones significativas entre la calidad de atención que brindan las enfermeras y cada una de las dimensiones de la variable satisfacción.

López Maybel de los Ángeles (2017), Nicaragua, en el estudio titulado percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería en el servicio de hospitalización semiprivado, del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, encontró que el usuario se relaciona directamente con el indicador del trato digno, el mayor percibido fue 99%, la enfermera le explica sobre los cuidados a realizar y en 98% la enfermera lo saluda en forma amable y se relaciona directamente con el trato digno que recibe, es decir se sentirá mayormente satisfecho con el servicio, siempre y cuando el personal le brinde cuidados de calidad.

III. JUSTIFICACION

El centro de salud Nuestra Señora de las Victorias ubicado en el municipio del crucero, con el estudio sobre el nivel de satisfacción de los usuarios es un indicador importante de la calidad de atención y, por lo tanto, base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción del paciente, uno de los aspectos sería llevar a cabo capacitaciones dirigidas al personal de enfermería, a fin de detectar posibles conflictos en sus relaciones interpersonales con las compañeras o compañeros de trabajo, así como establecer estrategias de manejo frente a un problema con un determinado paciente que resulte en la mejor solución en la interacción enfermera-paciente.

Cabe mencionar que este trabajo de investigación se realizó con el cuestionario Care Q y servirá como referencia bibliográfica para el centro de salud familiar y comunitario “Nuestra Señora de las Victorias”, ubicado en el municipio del Crucero para la realización de futuros trabajos complementarios sobre el tema, debido a que en la actualidad no se encuentran investigaciones similares y actualizadas en dicha unidad de atención primaria.

La finalidad de este trabajo de investigación ha sido determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida por el personal de enfermería que labora en el centro de salud familiar y comunitario “Nuestra Señora de las Victorias”, de este modo, el estudio proporciono a la institución datos que permitirán generar cambios en la labor profesional, enfocando la atención de enfermería hacia la satisfacción del paciente, teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades y percepciones, identificando las posibles deficiencias de la atención percibidas por los pacientes que visita la unidad.

IV. PLANTAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional, la organización mundial de la salud (OMS, 2014) señala que la responsabilidad de la enfermera no debe limitarse a la administración del tratamiento; así mismo, a nivel nacional, el ministerio de salud de Nicaragua (MINSA, 2014) refiere que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios reconocidos como prioridades nacionales.

La calidad de la atención marca la diferencia entre la vida y la muerte de las personas que a diario confían en el profesionalismo de los recursos de las diferentes unidades. Por tanto, se considera importante dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, que labora en el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”, Municipio del Crucero, Nicaragua, junio 2021?

Algunas interrogantes que responden a este planteamiento del problema son:

1. ¿Cuáles son las características socio demográficas de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”?
2. ¿Cuáles son las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería conforme la encuesta Care Q?
3. ¿Cuál es la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, según la encuesta Care Q?

V. OBJETIVOS

Objetivo General

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, que labora en el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”, Municipio del Crucero, Nicaragua, junio 2021.

Objetivos Específicos

1. Describir las características socio demográficas de la población en estudio.
2. Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme la encuesta Care Q
3. Conocer cuál de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás.

VI. MARCO TEÓRICO

Características sociodemográficas

El Crucero es un municipio del departamento de Managua, al 30 de junio de 2020, contaba con una población de 15,913 habitantes de la población total, el 49.7% son hombres y el 50.3% son mujeres. Casi el 63.3% de la población vive en la zona urbana, el municipio cuenta con una extensión territorial de 30 comarcas, 3 asentamientos espontáneos, 1 urbanización progresiva, 3 barrios populares, 2 zonas residenciales, 4 barrios tradicionales. (MINSA 2021).

Expectativa de los usuarios sobre la calidad de atención del personal de enfermería

La calidad de servicio en organizaciones ha sido interpretada de múltiples formas, algunos autores determinan que la calificación de calidad está a cargo de los usuarios, ya que estos definen la calidad final del producto, si estas cubren sus expectativas, ante una ausencia de deficiencias. También es considerado como la relación entre estructura, proceso y resultado y como los resultados se adecuan a cada usuario y a su satisfacción.

La clave determinante de la calidad de un servicio, es básicamente la relación entre resultado y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa con todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactoria o no del cliente según la calidad que este percibe.

Según Pascue. La percepción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicios.

Existen tres razones por las que se debería considerar la percepción como una medida importante de resultado del proceso asistencial; primero, hay trabajos que demuestran

que la satisfacción es un predictor del cumplimiento del tratamiento por parte de los usuarios y de la adhesión a la consulta y al proveedor de servicios. En segundo lugar, la satisfacción es un instrumento útil para evaluar las consultas y los modelos de comunicación y, en tercer lugar, la opinión del usuario que puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios a proveer.

El estado de satisfacción influye positivamente en el bienestar físico, mental y social en beneficio del usuario en la institución de salud. La sociedad tiene la obligación de atender la salud de sus miembros y fomentar la capacidad de vivir en un mundo en el que constantemente se deben coordinar los esfuerzos para evitar los riesgos de enfermar, prolongando la vida y estimulando el mejoramiento de la población. teniendo en cuenta que el objetivo principal de este trabajo es la percepción de la satisfacción percibida por los pacientes frente al cuidado de atención del personal de enfermería.

Percepción que tiene los usuarios de la calidad de atención del personal de enfermería

La percepción puede definirse como “la medida en que la atención de salud y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario”, representa la vivencia subjetiva derivada del cumplimiento o incumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto con respecto a algo. (Gimeno-Monterde & Álamo-Candelaria, 2018) y está relacionada con el conjunto de servicio que debe tener ese servicio para atender en primer lugar, a las necesidades (explícitas e implícitas) de las personas a las cuales va destinado. Pero esto, aunque sea necesario, no es suficiente, porque la satisfacción va ligada también a la percepción que el ciudadano tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía respecto al servicio esperado. (Borré Ortiz & Vega Vega, 2014)

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando Participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede Significar que las expectativas son bajas. Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al

entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho". Por lo tanto, los gerentes no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan.

La satisfacción del usuario, constituye un proceso complejo de subjetividades mediante el cual la persona y sus acompañantes que utilizan un servicio de salud, muestran estar conforme, de acuerdo o satisfecho con el servicio recibido por parte de los profesionales de acuerdo a lo que él necesita, desea, quiere y demanda, y ello implica que cada persona involucrada desempeñe sus tareas de forma completa y cabal en el momento preciso y en el lugar que le corresponde.

Por otro lado, cuando el trabajador que brinda el servicio se encuentra satisfecho, podrá también satisfacer a los usuarios cumpliendo con las acciones normadas por los gestores de servicios, para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias para el logro de una excelencia. (Pérez, Ortiz Reyes, Llantá Abreu, Peña Fortes, & Infante Ochoa, 2008)

Descripción del Servicio. C/S “Nuestra Señora de las Victorias”

La sala de consulta externa cuenta con 2 pabellones, con bancas de espera para los pacientes 08 consultorios con su escritorio, sillas, camilla de toma de PAP y papelería necesaria para la atención diaria de pacientes, además cuentan con 2 baños en mal estado, debido a la falta de agua potable en el sector, en la unidad se encuentra la siguiente cartera de servicio:

- ✓ 03 médicos especialistas contratados por 4 horas.
- ✓ 07 médicos generales.
- ✓ 01 médicos en servicio social.
- ✓ 02 enfermeras especialistas en fitoterapia.
- ✓ 01 odontóloga con subsidio prolongado.
- ✓ 24 enfermeras entre ellas auxiliares y generales.
- ✓ 02 personas de CEYE.
- ✓ 01 fisioterapeuta.

- ✓ 01 psicología.
- ✓ 02 recursos de higiene y zoonosis.
- ✓ 03 recursos de farmacia.
- ✓ 02 de estadística.
- ✓ 03 Admicionista.
- ✓ 02 bionanalistas.

Cuenta con 04 puestos de salud a los cuales los atiende diariamente durante 8 horas, 01 casa materna, cuenta con 02 ambulancias, y 02 motocicletas para traslado de pacientes y personal. Algunos organismos que apoyan a este centro primario son Fundación Barceló, reúne insumos médicos. Fundación Damián, apoya proyectos de salud en capacitaciones a la red comunitaria y medio ambiente, limpieza.

Dimensiones de la calidad del servicio.

- El primer nivel es el de las necesidades o expectativas básicas en el cual los pacientes esperan que la asistencia sea fiable, revestida de Competencia, cortesía, educación honestidad, credibilidad, seguridad y con resultados adecuados a los tratamientos.
- El segundo nivel se sitúa el interés y la disposición por ofrecer un Servicio rápido, responsable, accesible, con atención individualizada, Adecuada comunicación y una implicación personal en los aspectos humanos del cuidado.
- El tercer nivel es el de la buena apariencia física de las instalaciones y del personal, así como una relación costo-beneficio favorable.

Evaluación de la Calidad

Es un procedimiento de análisis sistemático que juzga la pertinencia, la eficiencia, los progresos y los resultados de servicios específicos, guiada por un marco conceptual y metodológico que determina la selección y generación de la información relevante. El objetivo es determinar en qué medida se están alcanzando o se alcanzaron los objetivos propuestos y explicar las diferencias entre los logros obtenidos y los que no se logró.

Calidad del Cuidado de la Salud

La calidad de la asistencia o atención de salud, se refiere a las diferentes respuestas adecuadas a las necesidades y expectativas que tiene el usuario de los servicios de salud, con los recursos humanos y materiales que dispone y el nivel del desarrollo científico actual, para lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción, tanto para el usuario del servicio como para los profesionales de la salud. Se la conoce también como calidad asistencial.

La calidad del cuidado de la salud, se relaciona con la satisfacción del usuario, a pesar de sus diferentes evoluciones, determinándose cuatro perspectivas básicas en el concepto de calidad, siendo una de ellas la calidad como satisfacción de las expectativas del usuario, que se basa en la percepción del usuario y en la satisfacción de sus expectativas en base a sus necesidades, lo cual supone incluir factores subjetivos relacionados con los juicios que los usuarios reciben del servicio; además de ésta, están la calidad como excelencia, como ajuste a las especificaciones y calidad como valor. (Morales Sánchez & Hernández Mendo, 2004)

La calidad funcional es conocida como la manera de brindar el servicio y también como la persona percibe que es atendida. Cuantificar el nivel de calidad percibido por un paciente al entrar en los marcos de la subjetividad es más difícil, salvo que se encuentren caminos para ello; el nivel de calidad del cuidado es la diferencia entre el cuidado percibido y la expectativa del usuario, en este sentido la forma como perciba la persona está condicionada por 14 necesidades personales, experiencias anteriores, rol auto percibido del cuidado brindado y factores situacionales que, de una u otra forma, influyen en la manera como el paciente expresará las características del cuidado brindado.

El cuidado de enfermería debe ofrecer un marco de garantía de calidad que lo haga competitivo, que satisfaga las necesidades de los usuarios y al mismo tiempo del personal de enfermería que trabaja en la unidad asistencial para que se sienta satisfecho de su labor. Ahora el usuario se ha convertido en el principal centro e impulso para elevar la calidad de los servicios sanitarios, por lo que su grado de satisfacción es el indicador fundamental de la calidad asistencial.

El objetivo del análisis de la satisfacción será, facilitar información a los profesionales, a los gestores y administradores del sistema sanitario sobre aquellos aspectos de la organización sanitaria que son percibidos por la población como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial.

Trato Humano

El trato humano hacia el paciente o usuario, es una cuestión de ética, un trato con Dignidad y todo lo que ello representa como el respeto, el reconocimiento del valor intrínseco de la persona, etc. sabiendo que ésta dignidad, es patrimonio de toda la humanidad y en consecuencia es igual para todos, sin depender de circunstancias como: edad, salud, sexo, color de piel, nacimiento, creencias, etc., es entenderlo en sus dimensiones física, intelectual, emocional y social; por otro lado, humanizar la salud es tener conciencia de que quien enferma o necesita la atención es un ser humano que necesita ser tratado lo mejor posible para garantizarle una mejor calidad de vida, en otras palabras que el usuario reciba toda la información acerca de su diagnóstico y el tratamiento a seguir para mejorar su salud.

Tratar a las personas, teniendo en cuenta sus condicionantes personales, con respeto, honor y honradez. El trato humano, es definitiva, es atender a las personas en la medida en que se considere necesario, para facilitarles la vida. (Monchón Palacios & Montoya García, 2014)

Se necesita humanizar la relación entre las personas que brindan atención en los servicios de salud quienes poseen conocimientos técnico-científicos suficientes para intervenir en las necesidades de salud del usuario, pero se relacionan de forma relativamente despersonalizada o poco humanizada con el paciente y su familia, donde no existe cercanía ni un trato digno, el paciente que ingresa a una unidad de salud a recibir servicios, pierde sus rasgos personales e individuales, sus sentimientos y valores no se toman en cuenta y pasa a ser un número de cama o historia clínica o una patología o diagnóstico, quedando en el olvido su dimensión emocional y personal única.

El profesional de enfermería, requiere de una visión o concepción humanística como fundamento del ejercicio de su práctica con un desempeño con honestidad, ética, respeto a la intimidad y pudor del paciente, una verdadera relación comunicativa, defender los derechos del paciente, el derecho a la salud y la búsqueda permanente del mejoramiento continuo, para participar de manera activa y comprometida en todo el proceso de atención al usuario; ello permitirá la expresión libre de pensamientos de ambas partes. (Cornejo & Marlene, 2018)

Calidad según el cuestionario Care Q

La satisfacción del paciente al cuidado de enfermería debe ser evaluada por medio de los objetivos propuestos por la científica-enfermera Patricia Larson en su cuestionario y determinan los comportamientos que se perciben importantes para sentirse satisfechos al usuario, mediante escala análoga de cinco puntos, contando con 6 sub escalas de comportamiento:

Accesibilidad: Contiene 6 ítems (1 – 6) que hacen alusión a comportamientos de cuidado que son esenciales en la relación de apoyo y ayuda administrado de forma oportuna, como es el acercarse al paciente dedicándole tiempo.

Explica y facilita: Contiene 6 ítems (7 – 12) y se refieren a los cuidados que hace el profesional de enfermería para dar a conocer aspectos que para el usuario son desconocidos o difíciles de entender en relación con su enfermedad, tratamiento o recuperación, brindándole la información requerida en forma clara, haciendo fácil o posible la ejecución de los cuidados para su bienestar o recuperación.

Conforta: Contiene 9 ítems (13 – 21) que se refieren a los cuidados que ofrece el profesional de enfermería con el fin de que el usuario hospitalizado, familia y allegados se sienta cómodo infundiéndole ánimo y vigor, en un entorno que favorezca el bienestar.

Se anticipa: Contiene 11 ítems (22 – 32) donde se evalúan los cuidados que las y los enfermeros planean con anterioridad teniendo en cuenta las necesidades del usuario con el fin de prevenir complicaciones.

Mantiene relación de confianza: Contiene 10 ítems (33 – 42) y son los cuidados que ofrecen los profesionales de enfermería para que el usuario hospitalizado tenga empatía

con ellos, los cuales van dirigidos en pro de su recuperación, haciéndolo sentir como persona única, confiada, serena y segura; tienen que ver con la cercanía y la presencia física del personal de enfermería hacia el usuario.

Monitorea y hace Seguimiento: Contiene 8 ítems (43 – 50) y se refiere a los cuidados de enfermería que implican un conocimiento propio de cada usuario y dominio de lo científico técnico y de los procedimientos que realiza. Incluye los planes y acciones que son realizados para enseñar a su grupo de enfermería la forma como se deben realizar los procedimientos, observando y valorando que todo se haga bien y a tiempo.

VII. DISEÑO METODOLÓGICO

a. Tipo de estudio:

Estudio descriptivo de corte transversal

b. Área de Estudio:

Se realizó en el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”, ubicado en el municipio del Crucero, Managua, Nicaragua junio 2021

c. Universo y muestra:

Estuvo representada por 100 usuarios que reciben atención por parte del personal de enfermería en el periodo de junio 2021

d. Unidad de Análisis:

Serán los usuarios que con previo consentimiento informado decidieron participar de forma voluntaria en el estudio.

e. Criterios de selección

Criterios de inclusión

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios originarios del municipio del Crucero
- Usuarios que aceptaron participar en el estudio
- Usuarios con capacidad física y mental para llenar la encuesta.

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no son originarios del municipio del crucero
- Usuarios que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios que su estado de salud le impida contestar la encuesta.

f. Variables por objetivo

Objetivo 1. Describir las características socio demográficas de la población en estudio.

- Edad
- Género
- Escolaridad
- Procedencia

Objetivo 2. Identificar las expectativas del servicio tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme 6 sub escalas Care Q.

- Accesibilidad
- Explicación y facilitación.
- Conforta.
- Anticipación.
- Mantenimiento de una relación de confianza.
- Monitoreo y seguimiento.

Objetivo 3. Conocer cuál de los indicadores Care Q obtiene el nivel de satisfacción más alto y el nivel de satisfacción más bajo con relación a los demás.

- Categoría con nivel más alto
- Categoría con nivel más bajo

g. Fuente de la información.

Primaria se recolecto a través de encuestas directas a los pacientes en estudio que acuden a la unidad de atención del centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”

h. Técnica de recolección de información

Consistió en un cuestionario aplicado por la investigadora y una encuesta auto-llenada por los pacientes que cumplieran con los criterios de inclusión, durante el proceso de llenado fueron acompañados por la investigadora para efecto de aclaraciones y verificación de la calidad del llenado del instrumento

i. Instrumento de recolección de la información.

El instrumento que se utilizo fue el cuestionario (Care – Q) o escala de satisfacción del cuidado de enfermería, diseñado por la enfermera Patricia Larson en 1998, validado en versión al español en población colombiana; en el estudio participaron 100 usuarios que reciben atención en el centro de salud “nuestra señora de las victorias”.

j. Procesamiento de la Información

Para el procesamiento de los datos se utilizó el programa SPSS, para presentar una distribución de frecuencia expresada en cifras absolutas y porcentajes. La información se clasifica en nunca, a veces, casi siempre y siempre, atribuyéndole las puntuaciones de acuerdo a criterios básicos de los conceptos. La información se valoró por el nivel de importancia que se les confirieron los pacientes a las variables y se validó bajo las mismas variables clasificándolas en: los resultados y las tablas de salida para las diferentes variables analizadas por la investigadora y se procedió a la elaboración del informe final.

k. Consideraciones Éticas

La información fue manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio, además de eso se planteará lo siguiente:

- Se solicitó autorización a las autoridades superiores del centro de salud “nuestra señora de las victorias”
- A los usuarios se les brindara información y ellos decidirán participar en el estudio de forma voluntaria, firmaron el consentimiento informado.
- Respeto de la decisión de los pacientes que decidieron no participar.
- La información obtenida será utilizada únicamente para el estudio.

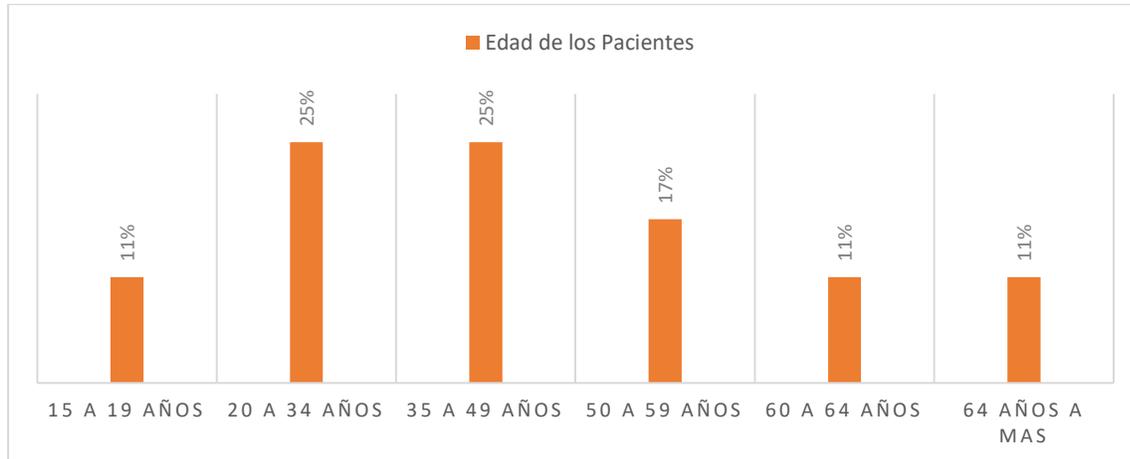
I. Trabajo de Campo.

La información se recolectó en un periodo de 1 semana durante la mañana de 8 am a 12 del mediodía, programando 3 visitas por semana, con lo que se completó la aplicación del cuestionario en la consulta externa, a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. La información recolectada se procesó en el domicilio de la investigadora.

VIII. RESULTADOS Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

Objetivo 1: Describir las características socio demográficas de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”.

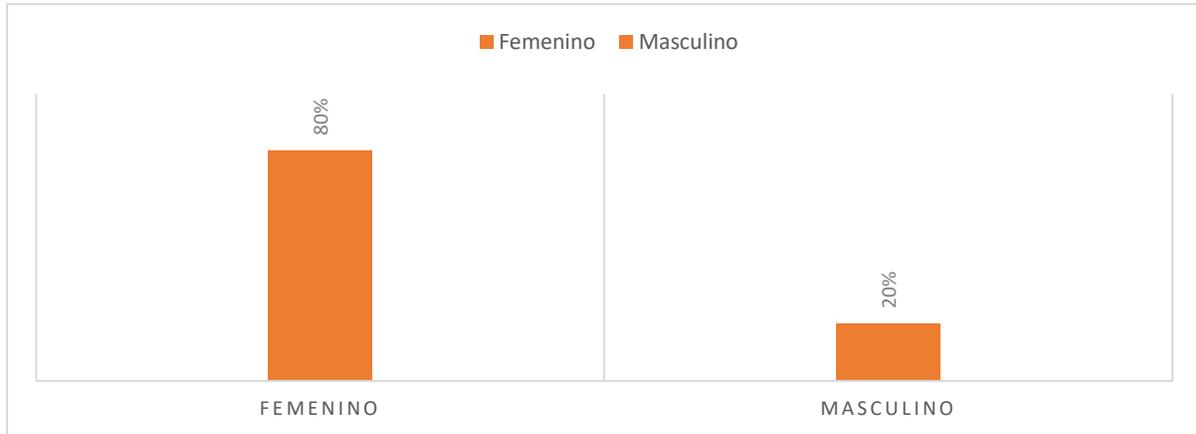
Gráfico 1. Edad, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Municipio El Crucero, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

De los 100 usuarios encuestados las edades de 20 a 49 fue la que más predominó, conformando la mitad de los pacientes encuestados, esto es notoriamente justificado debido a que los adultos en edad media van aumentando su riesgo de padecer enfermedades crónicas no transmisibles/entre otras por lo que la cantidad de atenciones aumentan. Esto es algo que demuestra semejanza con el resultado del estudio López Maybel de los Ángeles (2017), sobre percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería en el servicio de hospitalización semiprivado, del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en donde obtuvo un 61% en dichas edades. (Ver anexo 4 tabla 1)

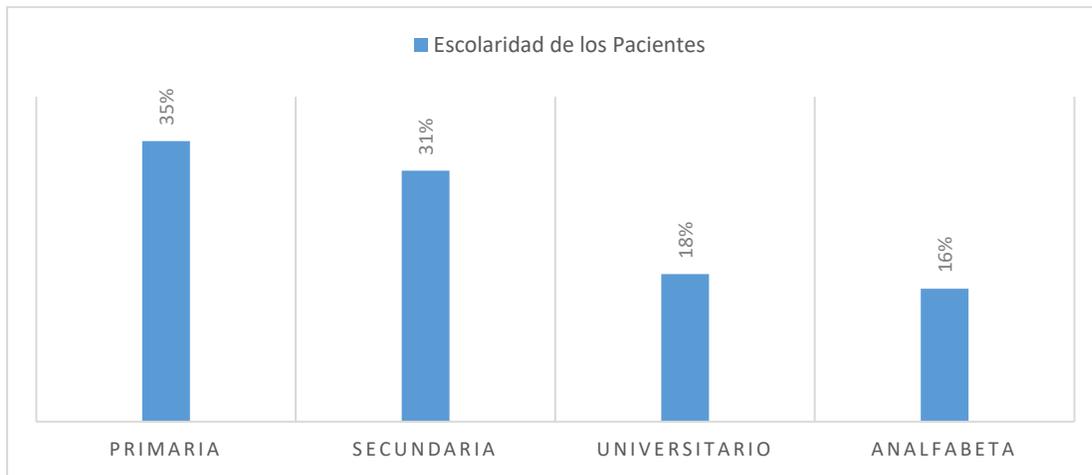
Gráfico 2. Género, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Municipio El Crucero, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

Según el resultado del gráfico se muestra que el género más predominante con un 80% es el femenino. El cuestionario de los 100 usuarios entrevistados se obtuvo que solamente el 20% de los usuarios corresponde al género masculino, lo que significa que la población con mayor demanda en el periodo de estudio fue femenina. Esto difiere con el estudio de Zapata Villegas, Pamela del Carmen (2019), Lima – Perú, quien en su estudio sobre percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel obtuvo un resultado de 50% en cada género, por lo cual ninguno de los 2 géneros predominó. (Ver anexo 4 tabla 2)

Gráfico 3. Escolaridad, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Municipio El Crucero, Nicaragua junio 2021

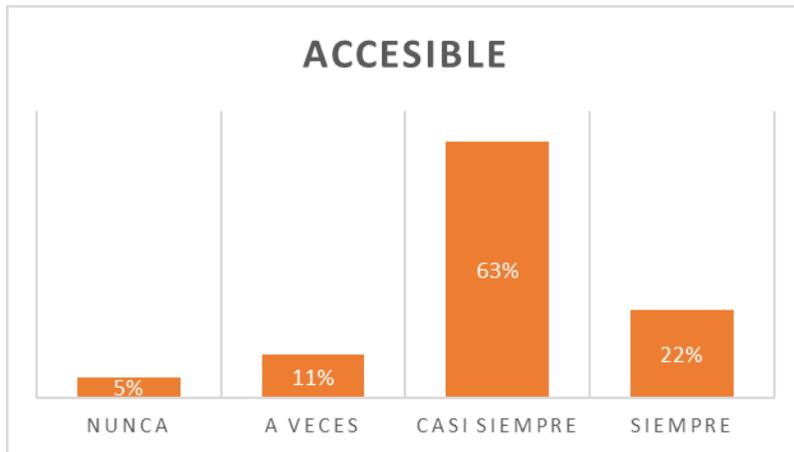


Fuente: Encuesta Care Q.

Según el gráfico que corresponde al nivel de escolaridad que tienen los usuarios que participaron en el estudio, prevaleció el nivel de primaria con un (30.9%), seguido de la primaria con un (34.5%), esta investigación es contraria al estudio de Zapata Villegas, Pamela del Carmen (2019), Lima – Perú, sobre la percepción de la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados del servicio de un hospital de cuarto nivel, quien obtuvo 49 participantes (49,0%) que cuentan con estudios superiores alcanza a diferencia de los usuarios que visitan la unidad de salud ubicada en el crucero quienes poseen una escolaridad media marcada, debido a su empleo informal, por la siembra de café y hortalizas, venta y/o cuidado de tierras y ganado por lo que su nivel adquisitivo mayor, ocasiona las razones por la cual dejan de continuar con la escolaridad. (Ver anexo 4 tabla 3)

Objetivo 2: Identificar las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme la encuesta Care Q.

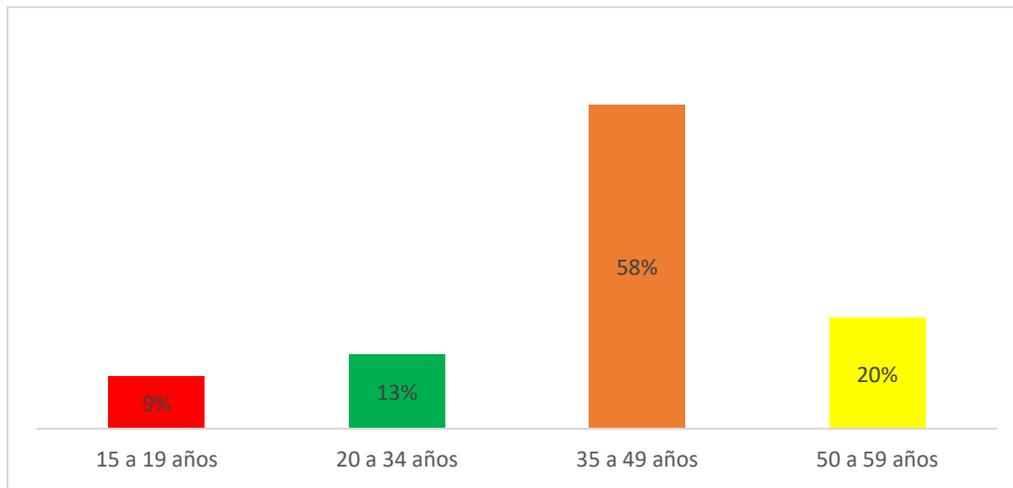
Gráfico 4. Accesibilidad, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

En la tabla de “accesibilidad” se muestra que de los 100 usuarios encuestados, las 3 preguntas que tienen mayor cantidad de respuestas en el ítem siempre con un 62.7%, lo cual indica que la capacidad de accesibilidad que tiene la enfermera/o es adecuada para algunos usuarios, totalmente al contrario fue lo que sucedió con la investigación de López Maybel de los Ángeles (2017), en el estudio titulado percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería en el servicio de hospitalización semiprivado, del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños quien obtuvo un resultado de 10 (8%) en la atención individual. Desde el punto de vista del paciente los servicios de enfermería se sentirán satisfecho con el servicio, siempre y cuando este responda a sus necesidades de salud. (Ver anexo 4 tabla 5)

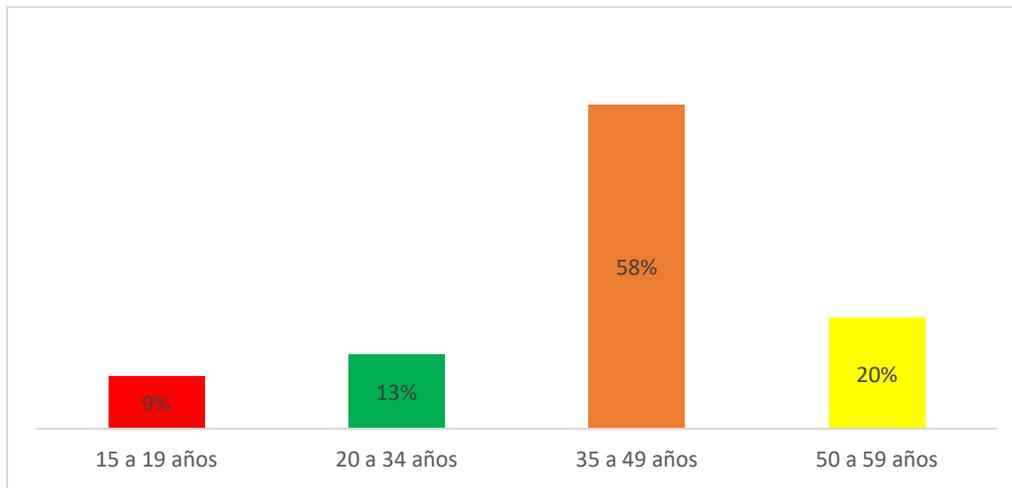
Gráfico 5. Explica y Facilita, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

En la tabla de “explica y facilita” podemos observar que de los 100 usuarios encuestados, las 3 preguntas tienen mayores respuestas en el ítem casi siempre, haciendo referencia que existe un buen proceso de promoción y prevención por parte del personal de enfermería, pero cabe recalcar que en el estudio de María Angélica, León Quito Gabriela patricia nivel de satisfacción de la atención integral que brindan las enfermeras/os en la clínica humanitaria “Fundación Pablo Jaramillo obtuvo resultados en donde 20 de 34 gestantes respondieron que a veces la enfermera explica y facilita, lo cual nos da un hincapié a que existe una deficiencia en la atención por parte de la enfermera/o. (Ver anexo 4 tabla 6)

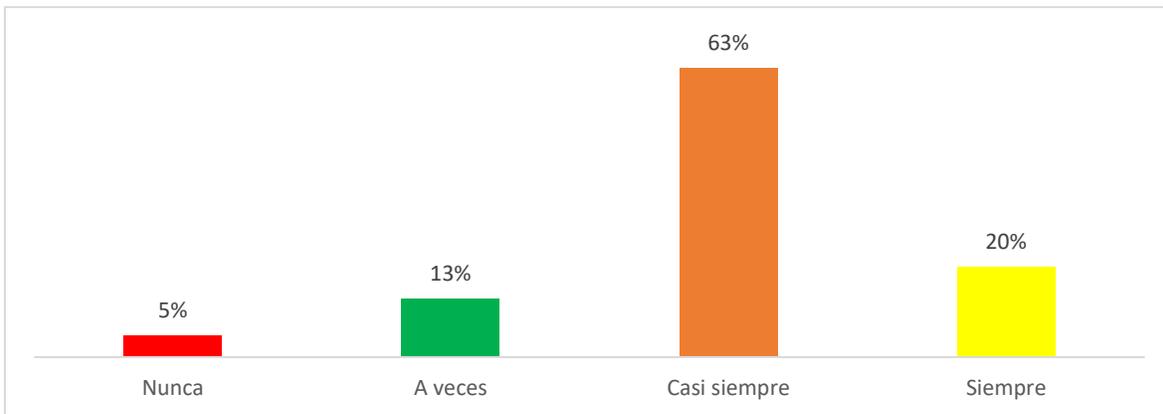
Gráfico 6. Conforta, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q,

En la tabla “conforta” podemos valorar que de los 100 usuarios encuestados, las 5 preguntas tiene mayor cantidad de respuestas en el ítem casi-siempre, indicando que las intervenciones de enfermería enfocadas a satisfacer la comodidad del paciente son adecuadas, la pregunta 7 la que hace referencia a la identificación de elementos positivos relacionados con su estado de salud y tratamiento, existe una cantidad considerable de respuestas en el ítem de calificación “casi siempre”, evidenciando que existe una buena atención y escucha de parte de enfermería. (Ver anexo 4 tabla 7)

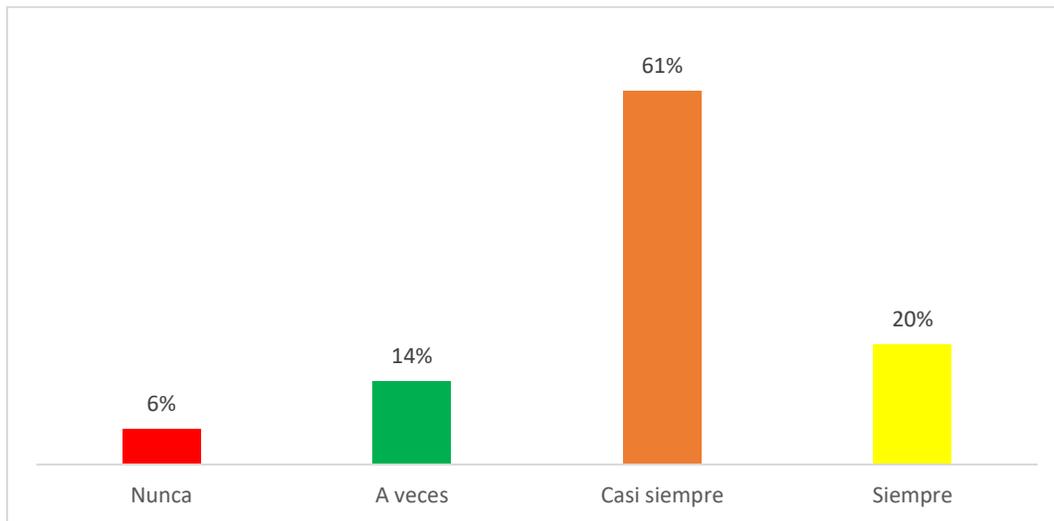
Gráfico 7. Anticipa, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

En la tabla “se anticipa” de los 100 usuarios encuestados se puede valorar, que las 2 preguntas tienen mayor cantidad de respuestas en el ítem casi-siempre con 62.9%, lo cual hace referencia a la buena planeación de actividades que realiza la enfermera/o, con anticipación en base a las necesidades del usuario, pero en el estudio titulado nivel de satisfacción de la atención integral que brindan las enfermeras/os en la clínica humanitaria “Fundación Pablo Jaramillo realizado por María Angélica, León Quito Gabriela Patricia 6 pacientes de 34 en estudio respondieron que a veces la enfermera no realiza sus actividades en base al usuario. (Ver anexo 4 tabla 7)

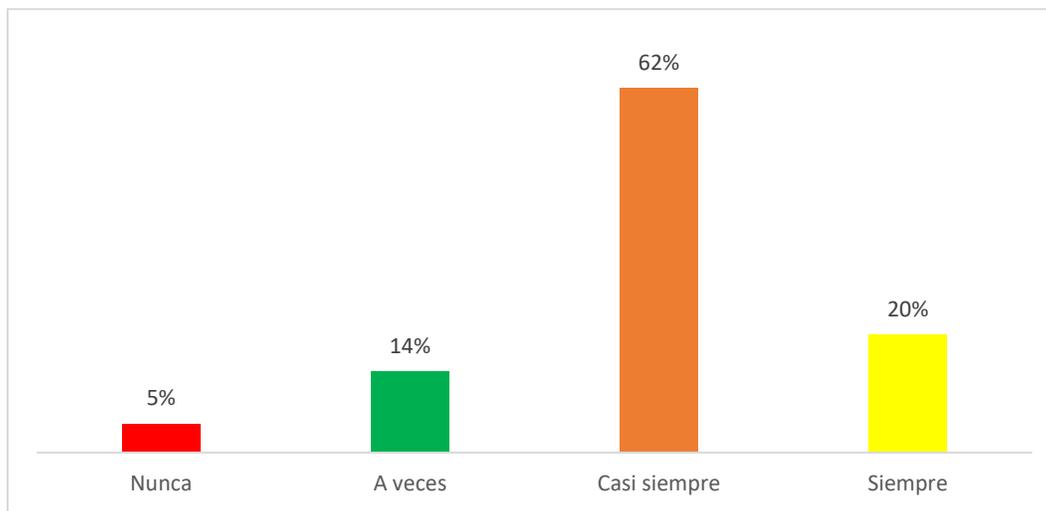
Gráfico 8. Mantiene relación de confianza, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

En la tabla “mantiene relación de confianza” se puede observar que de las 100 usuarios encuestados, las 16 preguntas tienen mayor cantidad de respuestas en el ítem casi siempre, indicando que las acciones que ofrecen el personal de enfermería para tener una buena relación con el usuario es correcta, la pregunta 15 que corresponde a la identificación de la enfermera/o y presentación ante el paciente, tenemos una cantidad de respuestas considerables en el ítem de calificación “Nunca”, indicando que existe una deficiencia en la presentación por parte de la enfermera/o. (Ver anexo 4 tabla 8)

Gráfico 9. Monitorea y hace seguimiento, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

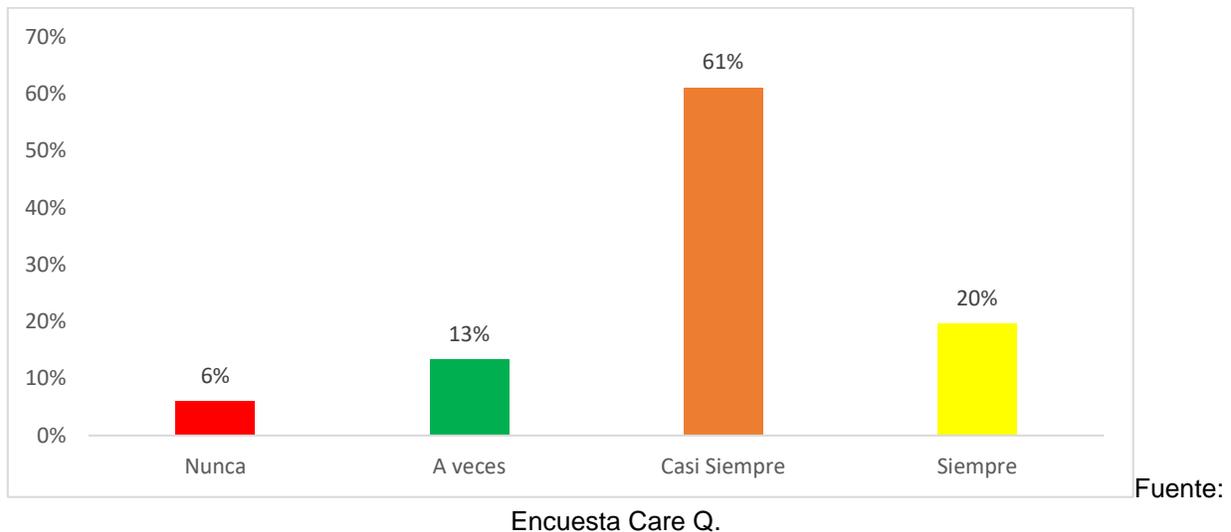


Fuente: Encuesta Care Q.

En la tabla de “monitorea y hace seguimiento”, se puede valorar que de los 100 usuarios encuestados, las 8 preguntas tienen mayor cantidad de respuestas en el ítem casi-siempre, con un 61.6% indicando que existe una buena supervisión por parte del personal de enfermería, garantizando la calidad del cuidado, cabe recalcar que la pregunta 6, la misma que hace referencia a que el personal de enfermería está pendiente de los recursos con los cuales brinda sus cuidados, y está pendiente del cambio de solución, existe una cantidad de respuestas considerables en el ítem de calificación “Nunca” con un 4.9%, indicando que existe una deficiencia en la atención por parte de la enfermera/o (Ver anexo 4 tabla 9)

Objetivo 3: Conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería. Según la encuesta Care Q

Gráfico 10. Care Q bajo Vs Care Q alto, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021



El nivel de satisfacción que prevalece en las diferentes categorías del Instrumento CARE – Q es Alto, distribuido de la siguiente manera:

En el ítem “**Accesibilidad**” de los 100 usuarios que asisten a la unidad, presentan mayor aumento en las respuestas “casi siempre”, dando a conocer que la accesibilidad que tiene la enfermera/o es la correcta para el usuario.

En “**Explica y Facilita**” de los 100 usuarios que asisten a la unidad presentan mayor cantidad de respuestas en el ítem “casi siempre”, los usuarios refieren que hay un buen proceso de promoción y prevención por parte del personal de enfermería.

En “**Conforta**” las preguntas presentan mayor cantidad de respuestas en el ítem “casi siempre”, la comodidad que brinda la enfermera/o al usuario es buena.

En “**Se anticipa**”, prevalece el ítem “casi siempre” el usuario indica que la enfermera/o realiza una buena planeación en base a la necesidad que presente la usuaria.

“Mantiene relación de confianza” en sus preguntas prevalece la respuesta “casi siempre”, indicando que las acciones que realiza la enfermera/o para mantener una buena relación con la gestante es la correcta.

“Monitorea y hace seguimiento” las preguntas presentan mayor cantidad de respuestas en el ítem “casi siempre”, haciendo referencia que existe una buena supervisión por parte de la enfermera, garantizando el cuidado hacia el usuario.

En **“Educa”** prevalece el ítem casi siempre, indicando que la información proporcionada al usuario es la adecuada y correcta, al igual que sus familiares o cuidadores. (Ver anexo 4 tabla 10)

IX. CONCLUSIONES

1. En las características sociodemográficas de los 100 usuarios del estudio que visitaron el centro de salud “Nuestra señora de las Victorias”, el grupo etáreo más afluente en busca de atención en salud está entre los 20 – 49 años de edad con el 50%, y el género femenino prevalece con el 80%, con un nivel de escolaridad del 30.9 para la secundaria.
2. Las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme la encuesta Care Q, al clasificar los niveles de calidad del usuario según brechas de percepción, la dimensión catalogada con menos calidad fue presentarse ante el paciente. El índice de calidad de la unidad de salud fue evaluado como bueno ya que fue mayor que cero. Se concluye que según los usuarios del centro de salud “Nuestras Señora de las Victorias” la calidad de atención recibida es muy satisfactoria.
3. La percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, Nivel más alto según la encuesta aplicada de Care Q, en el sistema SPSS.

X. RECOMENDACIONES.

A las autoridades del Centro Salud “Nuestra Señora de las Victorias”:

Con el propósito de mejorar la atención en salud, es importante realizar más estudios similares o comparativos como SERVQUAL, por ser una herramienta que permite evaluar de forma integral a la organización, midiendo la satisfacción de los usuarios de acuerdo a sus expectativas y percepción, considerando a su vez como un instrumento que puede ser útil para ver los costos que produce la mala estructura de la de los edificios donde se brinda atención médica y como los usuarios relacionan eso con la mala calidad de atención en servicios.

1. Los resultados de este estudio pueden ser difundidos a las autoridades correspondientes para que fortalezcan el plan educación de manera continua al personal involucrado en la atención directa con el usuario.
2. Solicitar apoyo para la elaboración de un programa de mejora continua de la calidad de atención tomando en cuenta cada una de las dimensiones que tienen bajos niveles de satisfacción del usuario.

XI. BIBLIOGRAFÍA

Achicanoy Martinez, J. D., Cortes Dodino, Z., Tapie Cuaspud, S. O., & Cabrera Salazar, E. R. (10 de Junio de 2016). Calidad de la atención médica en el servicio de consulta externa desde la perspectiva de los usuarios del Hospital Lorencita Villegas de Santos E.S.E. primer trimestre del 2016 Samaniego – Nariño (Tesis de Maestría). Samaniego – Nariño, Colombia: Repositorio Institucional - Universidad CES. Obtenido de <http://wap.smshungama.in/bitstream/10946/615/2/Autorizacion.pdf>

Borré Ortiz, Y. M., & Vega Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. 81-94. Barranquilla, Colombia: Universidad Libre - Seccional Barranquilla. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008

Castro Ramírez, C. S., Moreno Rodríguez, C. R., & Paredes Sales, H. D. (2016). Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. Iquitos, Perú: Repositorio Institucional - Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Obtenido de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/4461>

Cornejo, L., & Marlene, C. A. (20 de Agosto de 2018). Nivel de satisfacción con el cuidado de enfermería de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina II del hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao. Lima, Perú: Repositorio Institucional - UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18025?show=full>

Gimeno-Monterde, C., & Álamo-Candelaria, J. M. (2018). Trabajo Social Comunitario: hacia unas políticas públicas sostenibles. Granada, España: Universidad de Granada.

Govin Scull, J. d., Torres Milían, M., & Regalado Chouza, D. (2002). Calidad de la atención de enfermería Hogar Materno de San Nicolás. La Habana, Cuba. Obtenido de <http://revcmhabana.sld.cu/index.php/rcmh/article/view/90/html>

Ibarra Morales, L. E., & Casas Medina, E. V. (enero - marzo de 2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención TELCEL, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. México: versión impresa ISSN 0186-1042. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010

Lupaca Layme, P. S. (2014). Percepción del usuario sobre la calidad de atención en el cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima 2013 (Tesis de de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres). Lima, Perú: Repositorio Institucional - Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de http://ateneo.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4421/Lupaca_Layme_Pedro_Sebastian_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Medina Tornero, M. E., & Medina Ruiz, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de servicios sociales comunitarios. Murcia, España: Universidad de Murcia. doi:10.5569/1134-7147.50.07

Mejía, J. d. (2016). El trato humano en las empresas. México. Obtenido de Catholic.net: <http://es.catholic.net/op/articulos/43835/cat/415/el-trato-humano-en-las-empresas#modal>

Ministerio de Salud de Nicaragua. (Febrero de 2007). Modelo de Salud Familiar y comunitario. Managua: MINSa.

Ministerio de Salud del Perú. (1 de Setiembre de 2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. *RM N° 527-2011/MINSa*. Lima, Perú: Dirección General de Salud de las Personas - Dirección de Calidad en Salud. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Monchón Palacios, P. A., & Montoya García, Y. Y. (Febrero de 2014). Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia, Hospital III-Essalud, Chiclayo 2013 (Tesis de Licenciatura en Enfermería). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12423/441>

Morales Sánchez, V., & Hernández Mendo, A. (Junio de 2004). Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización. Málaga, España: Universidad de Málaga. Obtenido de efdeportes: <https://www.efdeportes.com/efd73/calidad.htm>

Organización Mundial de la Salud. (2008). La investigación en seguridad del paciente. *Alianza mundial para la seguridad del paciente*. Ginebra, Suiza: OMS. Obtenido de https://www.who.int/patientsafety/information_centre/documents/ps_research_brochure_es.pdf

Orozco Urbina, J. F. (2017). Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa. Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua (Tesis de Maestría). Managua, Nicaragua: Repositorio Institucional - CIES UNAN-Managua.

Peralta Moncada, C. E. (Mayo de 2016). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Hospital Tela, Honduras, noviembre – diciembre, 2015 (Tesis de Maestría). Ocotol, Nueva Segovia, Nicaragua: Repositorio Institucional - CIES UNAN-Managua.

Pérez, C. M., Ortiz Reyes, R. M., Llantá Abreu, M. d., Peña Fortes, M., & Infante Ochoa, I. (2008). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *34(4)*, 1-10. Ciudad de La Habana. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=214/21419854013>

Roa Solís, H. (Junio de 2015). Opinión de los usuarios externos sobre la calidad del servicio que brinda el laboratorio clínico del Centro de Salud Sócrates Flores Vivas. Mayo

- Junio del año 2015. Managua (Tesis de Maestría). Managua: Repositorio Institucional - CIES UNAN-Managua.

Seclen-Palacin, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. *Anales de la Facultad de Medicina*, 66(2), pp.127-141. Lima, Perú. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832005000200007&script=sci_abstract

Servicio Andaluz de Salud. (2012). Contrato Programa 2010-2013. Andalucía, España: Consejería de Salud.

Thompson, I. (Julio de 2006). *La Satisfacción del Cliente*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>

Young, P., Hortis De Smith, V., Chambi, M., & Finn, B. (2011). Florence Nightingale. *Revista Médica de Chile*, 807-813.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). *Escala Servqual*. Texas, USA.

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

Objetivo 1: Describir las características socio demográficas de la población en estudio.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Edad	% por grupo etáreo.	Edad en años cumplidos	16-25 26-35 36-45 46-55 56-75	Numérica
Genero	% según género	Caracterización de individuos por su género	Masculino Femenino	Nominal
Escolaridad	% según nivel de escolaridad.	Nivel académico alcanzado	Ninguno Primaria secundaria Universitaria	Ordinal

Objetivo 2. Conocer las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme 6 sub escalas Care Q.

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
1 - Es accesible .	Porcentaje según términos.	Comportamiento y cuidado de enfermería administrado de forma oportuna.	Es accesible 1. La enfermera/o se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos. 2.- La enfermera/o se ofrece a hacer pequeñas cosas para el paciente. 3.- La enfermera/o le Administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente. 4.- La enfermera/o le visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud. 5.- La enfermera/o responde rápidamente a su llamado. 6.- La enfermera/o le anima a que llame si tiene problemas.	1.- Nunca 2.- A veces 3.-Casi Siempre 4.- Siempre
2.-Explica y facilita.	Porcentaje según términos	1.- Cuidados profesionales para dar a conocer aspectos para el usuario.	Explica y Facilita 1.- La enfermera/o informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de autoayuda para control y seguimiento de su enfermedad. 2.- La enfermera/o le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su doctor cuando lo necesite. 3.- La enfermera/o le da información clara y precisa sobre su situación de salud. 4.- La enfermera/o le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible. 5.- La enfermera/o le sugiere las preguntas que puede formularle a su médico. 6.- La enfermera/o es honesto con usted en cuanto a su condición médica..	Nominal 1 – Nunca 2 – A veces 3- Casi Siempre 4- Siempre
3– Conforta.	Porcentaje según las	1. Necesidades	Conforta 1.- La enfermera/o procura medidas básicas de confort, tales como	Nominal término 1 – Nunca

	necesidades del usuario	del usuario	iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente. 2.- La enfermera/o le infunde ánimos identificando elementos positivos 3.- La enfermera/o es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles. 4.- La enfermera/o es alegre, jovial. 5.- La enfermera/o se sienta con usted para entablar una conversación. 6.- La enfermera/o establece contacto físico cuando usted necesita consuelo. 7.- La enfermera/o le Escucha con atención. 8.- La enfermera/o habla con usted amablemente. 9- La enfermera/o involucra a la familia en su cuidado.	2 – A veces 3- Casi Siempre 4 - Siempre
4 – se anticipa	Porcentaje según términos	2. Cuidados brindados al usuario para su recuperación.	Se Anticipa 1.- La enfermera/o le presta mayor atención a usted en horas de la noche. 2.- La enfermera/o busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud. 3.- La enfermera/o actúa en concordancia, por ejemplo, reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad. 4.- La enfermera/o es receptivo ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando el paciente está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas. 5.- La enfermera/o comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.	Nominal 1 – Nunca 2 – A veces 3 - Casi Siempre 4 – Siempre
5 – Mantiene relación de confianza	Porcentaje según términos	3. Hacer sentir al usuario sereno	Mantiene Relación de Confianza 1.- La enfermera/o cuando está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.	Nominal 1 – Nunca 2 – A veces 3 - Casi Siempre

		y seguro	<p>2.- La enfermera/o continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.</p> <p>3.- La enfermera/o le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para las citas, tiempo para el baño, entre otras.</p> <p>4.- La enfermera/o le ayuda a establecer metas realizables.</p> <p>5.- La enfermera/o busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.</p> <p>6.- La enfermera/o concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.</p> <p>7.- La enfermera/o le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.</p> <p>8.- La enfermera/o acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.</p> <p>9.- La enfermera/o lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.</p> <p>10.- La enfermera/o lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.</p> <p>11.- La enfermera/o es amistosa y agradable con sus familiares y allegado.</p> <p>12.- La enfermera/o le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.</p> <p>13.- La enfermera/o mantiene un acercamiento respetuoso con usted.</p> <p>14.- La enfermera/o lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.</p> <p>15.- La enfermera/o se identifica y se presenta ante usted.</p> <p>16.- La enfermera/o le explica el procedimiento a realizar.</p>	4 Siempre -
6 – Monitoreo y hace seguimiento.	Porcentaje según términos	4. Dominio científico y técnico de los	<p>Monitorea y Hace Seguimiento</p> <p>1.- El uniforme y carné que porta la enfermera/o le caracteriza como tal.</p> <p>2.- La enfermera/o se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.</p>	Nominal 1 – Nunca 2 – A veces 3 - Casi Siempre

		<p>procedimientos que se realizan.</p>	<p>3.- La enfermera/o es organizada en la realización de su trabajo. 4.- La enfermera/o realiza los procedimientos con seguridad. 5.- La enfermera/o es tranquilo. 6.- La enfermera/o le proporciona buen cuidado físico. 7.- La enfermera/o se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted. 8.- La enfermera/o identifica cuándo es necesario llamar al médico.</p>	<p>4 - Siempre</p>
--	--	--	--	-------------------------

Objetivo 3. Categorizar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala de medición
Escala Care – Q	Fc. %	Escala superior de satisfacción	Nivel más alto	Numérico
Escala Care – Q	Fc. %	Escala inferior de satisfacción	Nivel más bajo.	Numérico

ANEXO 2.

INSTRUMENTO. CARE Q



CENTRO DE INVESTIGACIONES Y ESTUDIOS DE LA SALUD
ESCUELA DE SALUD PUBLICA
CIES- UNAN Managua



Este instrumento busca determinar el nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, que labora en el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”, Municipio del Crucero, Nicaragua, junio 2021

Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y responda marcando una opción frente a la fila según sea el caso.

I. Características Sociodemográficas

1. Edad: _____
2. Género. Masc: () Fem: ()
3. Escolaridad: primaria () secundaria () universitario ()

II. Expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme la encuesta Care Q.

ESCALA CARE – Q	NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1 - Es Accesible	nunca	a veces	Casi siempre	siempre
1. La enfermera/o se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarle procedimientos.				
2 La enfermera/o se ofrece a hacer pequeñas cosas para usted.				
3. La enfermera/o le administra a usted los tratamientos y medicinas oportunamente.				

4. La enfermera/o lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.				
5. La enfermera/o responde rápidamente a su llamado.				
6. La enfermera/o le anima a que le llame si tiene problemas				

2.Explica y Facilita	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. La enfermera/o Informa sobre los sistemas de ayuda disponibles, tales como los grupos de auto-ayuda para control y seguimiento de su enfermedad.				
2. La enfermera/o le ayuda a expresarse, proporcionándole información adecuada para que usted pueda formularle pregunta a su Médico cuando lo necesite.				
3. La enfermera/o le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				
4. La enfermera le enseña a cuidar de sí mismo siempre que sea posible.				
5. La enfermera/o sugiere al paciente las preguntas que puede formularle a su médico				
6. La enfermera/o es honesta con el paciente en cuanto a su condición médica				
3.Conforta	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre

1. La enfermera/o procura medidas básicas de confort, tales como iluminación adecuada, control de ruido y sábanas adecuadas, para que pueda descansar cómodamente.				
2. La enfermera/o le infunde ánimos identificando elementos positivos relacionados con el estado y el tratamiento del paciente.				
3. La enfermera/o es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
4. La enfermera/o es alegre, jovial.				
5. La enfermera/o Se sienta con usted para entablar una conversación.				
6. La enfermera/o establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
7. La enfermera/o lo escucha con atención.				
8. La enfermera/o habla con usted amablemente.				
9. La enfermera/o involucra a la familia en su cuidado.				
4.Se Anticipa	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. La enfermera/o le presta mayor atención a usted en horas de la noche.				
2. La enfermera/o busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
3. La enfermera/o actúa en concordancia, por ejemplo,				

reprograma un examen, selecciona la visita y garantiza privacidad.				
4. La enfermera/o es receptiva ante sus necesidades planea y actúa en consecuencia, por ejemplo, administra un medicamento para evitar las náuseas, cuando usted está recibiendo una medicina que probablemente le causará náuseas.				
5. La enfermera/o comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
5 -Mantiene Relación de Confianza	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. Cuando la enfermera/o está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
2. La enfermera/o continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
3. La enfermera le ofrece alternativas razonables, tales como elección del tiempo para el baño, entre otras.				
4. La enfermera le ayuda a establecer metas realizables.				
5. La enfermera/o busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
6. La enfermera/o concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				

7. La enfermera/o le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.				
8. La enfermera/o acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
9. La enfermera/o lo anima para que le formule preguntas de su médico relacionadas con su situación de salud.				
10. La enfermera/o lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.				
11. La enfermera/o es amistosa y agradable con sus familiares y allegado.				
12. La enfermera/o le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
13. La enfermera/o mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
14. La enfermera/o lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				
15. La enfermera/o se identifica y se presenta ante usted.				
16. La enfermera/o le explica el procedimiento a realizar.				
6 -Monitorea y Hace Seguimiento	Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1. El uniforme y carnet que porta la enfermera/o la caracteriza como tal.				
2. La enfermera/o se asegura de la hora establecida para los				

procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
3. La enfermera/o es organizada en la realización de su trabajo.				
4. La enfermera/o realiza los procedimientos con seguridad.				
5. La enfermera/o es tranquila. 6. La enfermera/o le proporciona buen cuidado físico.				
6. La enfermera/o le proporciona buen cuidado físico.				
7. La enfermera/o se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
8. La enfermera/o identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

III. Categorizar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería según la encuesta CARE Q

Variable	Indicadores	Definición operacional	Valores	Escala
Escala care q	Fc%	Escala superior de satisfacción	Nivel más alto	Numérica
Escala care q	Fc%	Escala inferior de satisfacción	Nivel más bajo	Numérica

Anexo 3

Carta de autorización del estudio

	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA UNAN - MANAGUA</p>	
<p>«2021: Año del Bicentenario de la Independencia de Centroamérica». Managua, Nicaragua, 16 de junio del 2021</p>		
<p>Dr. Arturo Ramón Méndez Doña Director Centro de Salud Familiar y Comunitario "Nuestra Señora de las victorias"</p>		
<p>Su despacho:</p>		
<p>Estimado Dr. Méndez, reciba cordiales saludos.</p>		
<p>Por este medio estamos solicitando su valioso apoyo para autorizar el desarrollo del estudio titulado: <i>"Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida por el personal de enfermería, que labora en el centro de salud familiar y comunitario "Nuestra Señora de las victorias", Municipio del Crucero, Nicaragua, abril-junio 2021"</i></p>		
<p>Dicho estudio será realizado por: Ana Luisa Solís Hernández, con número de identidad: 001-200795-0049T. La compañera Solís Hernández es estudiante de Maestría en Administración en salud del CIES-UNAN Managua, ha propuesto el desarrollo de este estudio como tesis final para obtener título de Máster en Administración en Salud.</p>		
<p>Los objetivos que busca esta investigación son los siguientes:</p>		
<ol style="list-style-type: none">1. Describir las características socio demográficas de la población en estudio.2. Conocer las expectativas del servicio que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería, conforme la encuesta Care Q.3. Categorizar la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención recibida por el personal de enfermería.		
<p>Cualquier información adicional asociada a esta investigación puede contactarnos a los teléfonos (505) 22783688 o 22783700, ext. 8524 o al correo electrónico richard.arana@cies.unan.edu.ni con MSc. Richard Arana Blas tutor de tesis CIES UNAN-Managua.</p>		
<p>Agradeciendo de antemano su valioso apoyo, aprovechamos la oportunidad para saludarle.</p>		
<p>Atentamente</p>		
 <p>Teodoro Isaac Tercero Rivera Subdirector CIES UNAN-Managua</p>		
<p><small>Cc: Archivo Cc: MSc. Tania Rodríguez/ Coordinadora Maestría en Administración en Salud 2019-2021</small></p>		

Anexo 4.

Tablas

Gráfico 1. Edad, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Edad de los Usuarios	15 a 19 años	11	11.0
	20 a 34 años	25	25.0
	35 a 49 años	25	25.0
	50 a 59 años	17	17.0
	60 a 64 años	11	11.0
	64 años a mas	11	11.0
	Total	100	100.0

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 2. Género, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Genero de los Pacientes	Femenino	44	80.0
	Masculino	11	20.0
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 3. Escolaridad, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Frecuencia	Porcentaje
Escolaridad de los usuarios	Primaria	19	34.5
	secundaria	17	30.9
	universitario	10	18.2
	Analfabeta	9	16.4
	Total	55	100.0

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 4. Accesibilidad, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Accesible	Nunca	17	5.2%
	A veces	35	10.6%
	Casi Siempre	207	62.7%
	Siempre	71	21.5%
Total		330	100.0%

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 5. Explica y Facilita, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Explica y Facilita	15 a 19 años	35	9.3%
	20 a 34 años	50	13.3%
	35 a 49 años	217	57.7%
	50 a 59 años	74	19.7%

Total	376	100.0%
--------------	------------	---------------

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 6. Conforta, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Conforta	15 a 19 años	37	6.8%
	20 a 34 años	93	17.2%
	35 a 49 años	309	57.1%
	50 a 59 años	102	18.9%
Total		541	100.0%

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 7. Anticipa, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Anticipa	Nunca	13	4.7%
	A veces	35	12.7%
	Casi siempre	173	62.9%
	Siempre	54	19.6%
Total		275	100.0%

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 8. Mantiene relación de confianza, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Mantiene Relación de Confianza	Nunca	50	5.8%
	A veces	118	13.6%
	Casi siempre	529	61.1%
	Siempre	169	19.5%
Total		866	100.0%

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 9. Monitorea y hace seguimiento, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Monitorea y Hace Seguimiento.	Nunca	21	4.9%
	A veces	59	13.7%
	Casi siempre	266	61.6%
	Siempre	86	19.9%
Total		432	100.0%

Fuente: Encuesta Care Q

Gráfico 9. Monitorea y hace seguimiento, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Managua, Nicaragua junio 2021

		Respuestas	
		N	Porcentaje
Care Q bajo Vs Care Q alto	Nunca	163	6.0%
	A veces	364	13.3%
	Casi Siempre	1667	61.1%
	Siempre	534	19.6%

Total	2728	100.0%
--------------	-------------	---------------

Fuente: Encuesta Care Q