

**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.**

**Lic. Ana Luisa Solís Hernández** ([solishernandez\\_analuisa@yahoo.com](mailto:solishernandez_analuisa@yahoo.com)), **Msc. Richard Arana** (tutor)

**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](mailto:solishernandez_analuisa@yahoo.com)

## 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 (MOSAFC) 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.

## **Material y métodos**

Estudio descriptivo de corte transversal, se realizó en el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”, ubicado en el municipio del Crucero, Managua, Nicaragua junio 2021, la muestra estuvo representada por 100 usuarios que reciben atención por parte del personal de enfermería que con previo consentimiento informado decidieron participar de forma voluntaria en el estudio.

Se tomaron en cuenta los siguientes 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. Se excluyeron los 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.

La fuente de la información fue primaria, debido a que 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” y 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

El instrumento que se utilizó 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”.

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 clasifico 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.

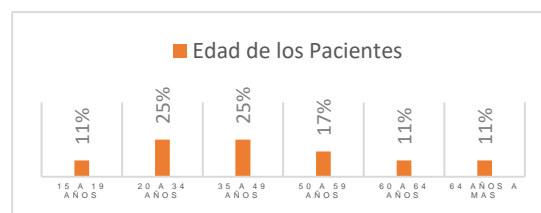
La información fue manejada confidencialmente y solo para efecto del estudio, se recolectó en un periodo de 1 semana durante la mañana de 8 am a 12 del mediodía, programando 3 visitas por semana, con lo que se completó la aplicación del cuestionario en la consulta externa, a los pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión. La información recolectada se procesó en la oficina de la investigadora.

## Resultados

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

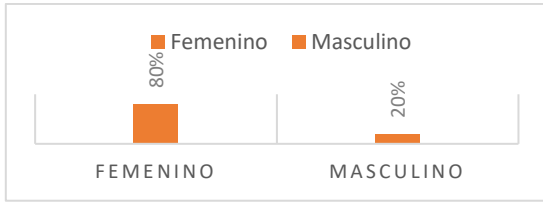
enfermedades crónicas no transmisibles/entre otras por lo que la cantidad de atenciones aumentan. Esto es algo que demuestra semejanza con el resultado del estudio López Maybel de los Ángeles (2017), sobre percepción de los pacientes en relación al trato digno en la atención de enfermería en el servicio de hospitalización semiprivado, del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños en donde obtuvo un 61% en dichas edades.

### 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.

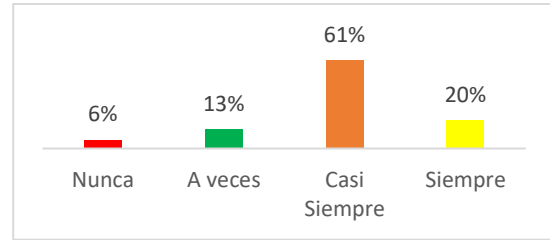
### Gráfico 2. Género, de los usuarios que visitan el centro de salud “Nuestra Señora de las Victorias”. Municipio El Crucero, Nicaragua junio 2021



Fuente: Encuesta Care Q.

Según el resultado del gráfico se muestra que la edad más predominante con un 80% es el género 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.

**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**



Fuente: Encuesta Care Q.

## Discusión de los resultados

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)

### **Conclusiones**

En las características sociodemográficas de los 100 usuarios del estudio que visitaron el centro de salud “Nuestra señora de las

Victorias”, el grupo etéreo 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.

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.

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.

## Referencias Bibliográficas

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](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](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 Ateneo - UNMSM:

(UNAN-Managua, 2014)