



**Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua**

**Instituto Politécnico de la Salud**

**Luis Felipe Moncada**

**Departamento de Enfermería**



**Seminario de Graduación Para Optar al Título de Licenciatura en Enfermería con  
Orientación en Salud Pública**

**Tema: Enfermería Comunitaria**

**Sub-Tema**

**Satisfacción de los usuarios de la Comunidad Las Pilas con la atención recibida por parte del personal de Salud del Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe. II semestre 2016.**

**Autores:**

**Br. Lilliam Lineth Peralta García.**

**Br. Orlando Rubén Morales Alemán.**

**Br. Argentina del Socorro Dávila López.**

**Tutora: MSc. Jenny Mendoza Hernández.**

**Maestría en Administración y Gestión de la Educación.**

**Managua-Febrero 2017**

## **DEDICATORIA**

Primeramente le doy gracias a Dios por haber logrado terminar una de mis grandes metas en la vida, él fue quien me dio sabiduría, inteligencia, paciencia y fuerzas para salir adelante y luchar en cada prueba que me puso durante este largo camino.

A mi madre bella **Ada Lilliam García Vásquez**, lo mejor de este mundo, ya que ella siempre me ha dado su amor, cariño y comprensión, ella es la que me ha apoyado a que yo cumpla todas mis metas propuestas, aunque con sacrificio pero eso no ha sido un impedimento para que yo concluya mi carrera, le agradezco por todos los valores que me ha inculcado por ella es quien yo soy ahora, se que ella está muy orgullosa de lo que me he convertido, al igual yo estoy orgullosa del gran ejemplo que me ha dado, ella es mi madre y padre a la vez es por eso que la amo demasiado.

A mi novio Carlos Emilio Rodríguez Tapia por darme apoyo incondicional durante estos años, a mis compañeros de trabajo por tenerme mucha paciencia y a mi gran amigo Orlando Rubén Morales Alemán por haber sido mi compañero de trabajo todos estos años por darme esa confianza, ánimos cuando decaía y que pese a las adversidades logramos concluir bien con nuestro trabajo.

**Lilliam Lineth Peralta García**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedico primeramente a Dios por darme la vida y fortaleza, la salud, sabiduría e inteligencia por haberme permitido llegar hasta este punto y darme lo necesario para seguir adelante día a día y así poder lograr mis objetivos culminando mi carrera profesional.

A mis padres **María Asunción Alemán Potoy, José Armando Morales González**, por el apoyo incondicional que me han brindado, motivándome a seguir adelante y poder llegar a cumplir mis metas propuestas ya que han estado presente durante mis años de estudios así mismo con sus consejos, sus valores y motivación constante me han permitido ser una persona de bien.

A mis hermanos que de una u otra forma me han apoyado y que de igual manera han sido un ejemplo a seguir. Así mismo a mi amiga Lilliam Lineth Peralta García por que ha sido una gran compañera de estudios, amiga incondicional que me ha apoyado en todo momento y juntos hemos salido adelante en nuestro proyecto de vida.

A la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan – Managua ya que aporta grandes beneficios con los estudiantes ya sea beca interna o externa entre otros, en lo cual fui beneficiado y me ayudo de gran manera en que pudiera seguir adelante con mis estudios hasta llegar donde estoy hoy, a todos mis docentes que aportaron su enseñanza y han sido excelentes guías, que nos han transmitido los conocimientos obtenidos y me han llevado paso a paso en el aprendizaje, nos han brindado un poco de su sabiduría para poder ser grandes profesionales y llegar a ejercer nuestra profesión con amor y orgullo.

**Orlando Rubén Morales Alemán**

## **DEDICATORIA**

Doy gracias primeramente a Dios por haberme dado la vida, por guiar mis pasos, por darme salud, fortaleza, sabiduría y por darme entendimiento para poder concluir mis estudios.

A mi madre **Elida López Ortiz** quien me ha apoyado a la largo de mis estudios dándome su cariño, amor incondicional y ayudándome conforme a sus posibilidades.

A mis hermanos quienes me ayudaron físico y económicamente, brindándome su apoyo cuando más necesitaba.

A mi esposo Alinton Eliezer López Garay quien ayudo emocional y económicamente, y que también me motivaba a seguir adelante aunque se nos presentaran momentos difíciles.

A mi hijo Abner Isaí López Dávila quien es uno de mis más grandes motivos para seguir adelante y por quien tengo más deseos de superación.

A mis compañeros de seminario Lilliam Lineth Peralta García y Orlando Rubén Morales Alemán, por haberme permitido concluir con ellos esta etapa tan importante en mi vida y por darme su confianza.

Agradezco a mis maestros que en todo el transcurso de estos cinco años me brindaron todos los conocimientos que ahora poseo y que me ayudaron para mi vida profesional, en especial a nuestra tutora MSc Jenny Mendoza, su ayuda ha sido importante para fortalecer nuestros conocimientos y por habernos ayudado a elaborar este trabajo para optar a nuestro título de Enfermería de Salud Pública.

**Argentina del Socorro Dávila López**

## **AGRADECIMIENTOS**

Es muy grato para nosotros poder agradecer a quienes nos brindaron su apoyo incondicional durante los cinco años de nuestra carrera.

A Dios primeramente por darnos la vida, salud, sabiduría e inteligencia para poder culminar nuestra carrera.

Nuestros padres, por darnos la vida, por confiar plenamente en nosotros e instarnos para luchar por nuestras metas día a día, por el apoyo tanto emocional, espiritual y económico ya que sin ello nada de esto habría sido posible.

A nuestra tutora MSc. Jenny Mendoza Hernández, por siempre estar para nosotros cuando necesitábamos, por darnos conocimiento y corregir algunos errores sobre todo por la paciencia que tenía con nosotros.

Al personal del Instituto Politécnico de la Salud RURD, UNAN-Managua, que nos dieron sus consejos, confianza y nos retroalimentaron con conocimientos científicos y técnicos durante todo este tiempo.

Al personal que labora en el Centro de Salud de Altagracia, Isla De Ometepe, a la Directora Licenciada Martha Arguello ya que no puso obstáculo para elaborar nuestro trabajo en dicho Centro, a los usuarios de la comunidad Las Pilas que colaboraron con mucha amabilidad para ser parte de nuestro trabajo investigativo.

Al departamento de BECA UNAN-Managua por apoyarnos con las becas externas e internas que benefician a muchos de los estudiantes entre ellos nosotros.

**“Les agradecemos infinitamente a todos”**

## **RESUMEN**

La Satisfacción es el bienestar de la población y su estado saludable, está pocas veces se ha garantizado, los estudios revelan que se da por pocos recursos o la inaccesibilidad a las unidades de salud, se toma en cuenta la calidad de atención enfatizándose en una de sus etapas lo que es el resultado. El objetivo del presente estudio es de evaluar la Satisfacción de los usuarios de la comunidad Las Pilas con la atención recibida por parte del personal de salud del centro de salud Altagracia, Isla de Ometepe. II semestre 2016. Es de enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, con un universo constituido por 701 usuarios, teniendo una muestra de 85 usuarios, el muestreo es probabilístico aleatorio simple, la población en estudio debe de cumplir con los criterios de inclusión establecidos. Las variables son características sociodemográficas del personal de enfermería y de los usuarios, el grado de satisfacción de los usuarios, los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios. La recolección de la información se realizó a través de la encuesta, observación directa y revisión de datos estadísticos, pretendiendo conocer la atención que le brinda el centro de salud a los usuarios en esta comunidad, esto se hará con el propósito de brindar recomendaciones las cuales serán dirigidas a la dirección, jefa de enfermería, responsables de los programas de atención y a todos los trabajadores del centro de salud para que de esta manera mejoren la atención que se da en este Centro de Salud.

### **Palabras claves.**

Satisfacción

Atención

Bienestar

Salud

Usuarios

Enfermería

## INDICE

DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN.....	III
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. ANTECEDENTES.....	3
3. JUSTIFICACIÓN.....	5
4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
5. PREGUNTAS DIRECTRICES.....	7
6. OBJETIVOS.....	8
7. DISEÑO METODOLÓGICO.....	9
8. DESARROLLO DEL SUBTEMA.....	16
<b>8.1 CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>16</b>
<b>8.1.1 Edad y Satisfacción del usuario.....</b>	<b>16</b>
<b>8.1.2 Sexo y satisfacción del usuario.....</b>	<b>16</b>
<b>8.1.3 Procedencia y satisfacción del usuario.....</b>	<b>17</b>
<b>8.1.4 Escolaridad y satisfacción del usuario.....</b>	<b>17</b>
<b>8.1.5 Estado civil y satisfacción del usuario.....</b>	<b>17</b>
<b>8.1.6 Religión y satisfacción de usuario.....</b>	<b>18</b>
<b>8.2 CALIDAD DE ATENCIÓN.....</b>	<b>18</b>
<b>8.2.1 Componentes de la calidad.....</b>	<b>18</b>
<b>8.3 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>19</b>
<b>8.3.1 Trato que le brinda el personal de salud.....</b>	<b>19</b>
<b>8.3.2 Horario de espera para la consulta.....</b>	<b>20</b>
<b>8.3.3 Toma de Signos vitales.....</b>	<b>20</b>
<b>8.3.4 Atención brindada por el personal de Enfermería.....</b>	<b>21</b>
<b>8.3.5 Tiempo que dura la consulta.....</b>	<b>21</b>
<b>8.3.6 Atención brindada por el médico.....</b>	<b>21</b>
<b>8.3.7 Privacidad.....</b>	<b>21</b>
<b>8.3.8 Comprensión de la información.....</b>	<b>22</b>

<b>8.3.9 Horario de Atención</b> .....	22
<b>8.3.10 Usuarios Satisfechos</b> .....	22
<b>8.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN</b> .....	23
<b>8.4.1 Factores humanos</b> .....	23
<b>8.4.2 Factores ambientales</b> .....	24
9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE.....	25
10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	34
11. CONCLUSIÓN .....	64
12. RECOMENDACIONES .....	65
13. BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS .....	68



## 1. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de calidad dado que la satisfacción influye de tal manera en su comportamiento, además que es consecuencia de una buena calidad en la atención. Esto no solo depende de la calidad de los servicios sino también de las expectativas, si estas son bajas o si tienen acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. El abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la satisfacción depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y, sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. (Sanchez, 2005)

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios, no obstante, resulta difícil evaluarla; los métodos y las medidas para la recolección de datos suelen influir en las respuestas del usuario. Como se mencionó anteriormente, la mayoría de los usuarios afirman estar satisfechos independientemente de la calidad real. (Minsa, 2005)

En 1998 no se tenía claro la satisfacción del usuario ni como política ni como visión. La calidad de los servicios estaba dirigida a extender la red de los servicios, aumentar el personal médico y auxiliar de salud, medicamento, infraestructura y docencia de investigación. En este momento la meta era llevar la salud a los lugares más lejanos del territorio nacional, pero no existían estudios de opinión del usuario del servicio de salud que ofertaba el ministerio de salud.

Ministerio de Salud (MINSa) constituye el principal oferente de los servicios de salud en el país, a través de la red de servicios de salud organizada en dos niveles de atención. Para el ámbito geográfico del Departamento de Managua, el MINSa tiene estructurado el SILAIS Managua, el cual dispone de la mayor red de servicios de salud en atención primaria, distribuida en Centros y Puestos de Salud. Con la finalidad de conocer la satisfacción de los(as) usuarios(as) que acuden a los servicios de salud, el Ministerio de Salud a través de las Direcciones de Primero y Segundo Nivel de Atención ha venido implementando la “Metodología para la Medición de la Satisfacción de Usuarios(as) Externos(as)”. (MINSa, 2005).

Es necesario señalar el compromiso institucional, de garantizar una atención con calidez y calidad a todos los niveles, para lograr la satisfacción de los usuarios, reconociendo que existen áreas de mayor sensibilidad, por el contexto social que involucra como es el caso de las consultas ambulatorias de la atención primaria como la base fundamental en la promoción de salud y la prevención de enfermedades. Así mismo es importante la valoración de calidad en las unidades de atención primaria y las consultas ambulatorias ya que son el primer contacto de la población con el sistema de salud en la búsqueda de prestación de servicios de salud para la satisfacción de sus necesidades.

El propósito de este estudio es evaluar la satisfacción que tienen los usuarios de la Comunidad Las Pilas, Altagracia Isla de Ometepe, con la atención brindada en el Centro de Salud Altagracia, desde el punto de vista evaluativo de la satisfacción, generando información que nos permita brindar recomendaciones al personal de salud de dicho centro en términos de atención brindada para lograr la satisfacción del usuario.

## 2. ANTECEDENTES

La satisfacción de los usuarios en establecimientos de salud, es un tema de gran amplitud e importancia, por lo cual se hicieron revisión de varios estudios investigativos en el centro de documentación del instituto politécnico de la salud, además de consultas en el sitio web, de lo cual se encontró.

Hidalgo, Noviembre 2005, en un estudio realizado, acerca de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de salud, del hospital público del municipio de Ixmiquilpan Hgo, siendo el objetivo principal. Identificar los factores percibidos por los usuarios que influyen en la satisfacción de los servicios de salud recibida y su relación con la calidad de atención en hospitales públicos del Municipio de Ixmiquilpan Hgo, siendo una muestra de 995 personas que acuden al servicio ambulatorio de este hospital, considerando la atención brindada por el personal, el 80.30% la califico como buena y el 19.70 con mala calidad. Se interrogo a las personas que calificaron como mala la atención prestada, obteniendo que el 33.16% expreso como causa principal a la deficiente explicación de la enfermedad, seguido de los tiempos de espera largos con un 23.98%, el 0.8 % manifestaron ser por las citas, el 7.65% considero la deficiente capacitación y a la experiencia del personal, el 11.73% por nula acciones de información y recomendaciones de los cuidados extra hospitalarios, el 9.18% manifestó ser por otra causa , de ellos, la causa principal fuel el personal grosero con un 42.10%, atienden mal con un 10.52% (sanchez, 2005)

Lima, Perú, en el 2008 realizó un estudio sobre percepción del paciente acerca de la atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, donde el objetivo principal es determinar la percepción de los usuarios sobre la atención brindada por la enfermera en el servicio de medicina, donde la población estuvo conformada por los pacientes que se encuentran hospitalizados siendo estos 120. La muestra se obtuvo mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, quedando conformada por 60 pacientes. En cuanto a la percepción de los usuarios el 28.33% presentan una percepción favorable, el 15% opinan mediamente favorable, el 31.67, mencionan mediamente favorable y un 25% desfavorable. (Ameri, 2008)

(Walker Vásquez, 2009) Misael Buitrago González realizó una investigación sobre la «Satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en el área de Mayagüez, Puerto Rico». El estudio es de tipo descriptivo y su objetivo fue determinar el grado de

satisfacción de los clientes con los servicios hospitalarios en un hospital del área de Mayagüez. Los resultados reflejaron que existe relación significativa entre la satisfacción y la forma como el personal del hospital trata a los pacientes y las facilidades del hospital. Las variables comunicación y satisfacción del cliente no mostraron una relación significativa. El estudio concluye que en relación a la satisfacción del cliente sólo cuatro de los ocho factores fueron de mayor interés y estos son: Conveniencia., Primera impresión, Respeto y cuidado, Efectividad y continuidad.

Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua, en el 2010 se realizó un estudio, acerca de la percepción de los usuarios sobre la atención brindada en un centro médico de la satisfacción de los usuarios. Donde el objetivo principal es, analizar la percepción que tienen los usuarios sobre la atención. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal con una muestra por conveniencia siendo 84 pacientes, en cuanto a la satisfacción, el 92% de las personas participantes en el estudio refirieron que el nivel de satisfacción en la atención recibida es excelente, el 2% expresaron que están satisfecho pero regularmente y el 6% refirieron insatisfecho con la atención que se les brinda. (Rivera, 2010)

Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua, 2010, se realizó un estudio donde el objetivo principal fue valorar el grado de satisfacción que tienen los usuarios externos de el HISS atendidos por los servicios de emergencias del hospital y clínicas san Lucas. El tipo de estudio es descriptivo de corte transversal, con una muestra que se constituyó tomando en cuenta los usuarios que acudieron al área de emergencia. En cuanto a la satisfacción de los usuarios el 28.57% afirmaron que la atención es excelente, muy buena el 23.81%. El 19.05% afirma que es buena y una atención muy mala lo afirma un 4.76%. (Osorto, 2009).

### **3. JUSTIFICACIÓN**

La calidad de atención, es un derecho de la población Nicaragüense que garantiza una atención humanizada, solidaria, con tecnología apropiada que logra una completa satisfacción del usuario, la familia y la comunidad. La calidad es una necesidad en nuestros medio sobre todo en las unidades de atención primaria.

Las razones las cuales muchos de los usuarios no están satisfechos con la atención que se les brinda en el centro de salud es porque muchas unidades de salud carecen de personal suficiente, la cultura de la población influyen, la ubicación geográfica impide de que muchos usuarios no acudan a las unidades de salud, del mismo modo la lista de medicamentos básicos no está abastecida también las condiciones de infraestructura del centro de salud. (Espinoza, 2016)

El presente estudio pretende evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención brindada en el Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe, enfatizándonos en la tercera etapa de calidad la cual es el resultado donde se pretende que la atención brindada a los usuarios sea de calidad mejorando la salud y el bienestar de la comunidad.

La realización del estudio es de gran utilidad para la comunidad, ya que a través del mejoramiento de los servicio de salud, la atención brindada será mejor y como resultado se obtendrá la satisfacción de los usuarios. A la institución porque se le dará una herramienta la cual explica la satisfacción de los usuarios y servirá de referencia bibliográfica a la universidad y a los estudiantes, para los autores es de gran importancia realizar este trabajo investigativo ya que mediante este estudio adquirimos nuevos conocimientos.

#### **4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el Centro de Salud de Altagracia, Isla de Ometepe se atiende a una población de 20,579 habitantes los cuales son atendidos por 70 recursos que conforman el equipo de salud.

El área de enfermería cuenta con 40 recursos, según el funcionamiento de este centro de salud 22 recursos de enfermería son los que están involucrados con la atención que se les brinda a la población, estos velan por el bienestar de los usuarios sanos como enfermos ya que por orientaciones del Ministerio de salud, deben de darle atención directa o indirectamente a toda la población ya sea en el centro de salud o visitas casa a casa para darles seguimiento a la Salud de la población en general.

En este Centro de Salud se han presentado problemas relacionados con la insatisfacción de algunos usuarios de la población acerca de la atención inadecuada que se brinda en el Centro de Salud, no se ha realizado ningún tipo de estudio para verificar este problema. Este estudio se realiza con la iniciativa de evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención que se les brinda en el Centro de Salud de Altagracia.

Es por tal razón que nos planteamos la siguiente interrogante.

¿Están satisfechos los usuarios con la atención de salud que se les brinda en el Centro de Salud de Altagracia, Isla de Ometepe?

## **5. PREGUNTAS DIRECTRICES**

¿Cuáles son las características sociodemográficas de los usuarios que recibe atención en el Centro de Salud?

¿Están satisfechos los usuarios con la atención recibida por el personal de Salud?

¿Cuáles son los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud?

## **6. OBJETIVOS**

### **General**

Evaluar la Satisfacción de los usuarios de la Comunidad Las Pilas, con la atención recibida por parte del personal de Salud del Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe. II semestre 2016.

### **Específicos**

- Identificar las características socio demográficas de los usuarios de la Comunidad Las Pilas.
- Medir la satisfacción de los usuarios respecto a la atención brindada por el personal de Salud.
- Identificar los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios que asisten al Centro de Salud.



## **7. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **Tipo de estudio**

El presente estudio es de enfoque cuantitativo porque se usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

Las investigaciones descriptivas implican un mayor nivel de exhaustividad, puede llegar a establecer relaciones de factores, pero no puede establecer relaciones de causalidad. (López, 2000)

Es descriptivo porque se busca especificar las propiedades, y describe las características de la población que recibe atención en el Centro de Salud de Altagracia

Es de corte transversal ya que este trabajo se realizó en un periodo de tiempo determinado según el tiempo de estudio, las variables se estudian en un momento dado.

### **Área de Estudio**

El estudio se llevó a cabo en el departamento de Rivas ubicado a 110 km de Managua, en este departamento se encuentra ubicada la Isla de Ometepe la que cuenta con dos Municipios: Moyogalpa y Altagracia. El Municipio de Altagracia es el más extenso y con mayor número de Comunidades a la cual pertenecen 5 Comunidades Indígenas siendo una de ellas la Comunidad Las Pilas, en donde se realizó el presente estudio.

El Centro de Salud Altagracia está ubicado en el Municipio de Altagracia a 7 km de la Comunidad Las Pilas, brindándole atención a dicha Comunidad y el resto de Comunidades que pertenecen a este Municipio.

Este Centro de Salud actualmente cuenta con una amplia infraestructura y cartera de servicios como: Laboratorio clínico, área de parto, farmacia, odontología, admisión, el área administrativa, Emergencia, Fisioterapia, Psicología, Clínicas de ESAFC y bodega.

## Universo

El universo o población es el conjunto de elementos que concuerdan con una serie determinada de especificaciones, de las cuales se desea obtener alguna información mediante un análisis (Calero, 2000)

La población en estudio la conformaron 701 (setecientos un) usuarios que asisten a consulta al Centro de Salud y 10 (diez) recursos de Enfermería que brindan atención en el Centro de Salud.

## Muestra

La muestra es, en esencia un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (Sampieri, 2010)

La muestra se tomó de una población de 85 usuarios que acuden al centro de salud Altgracia con un margen de error del 5% y con un nivel de confianza del 95%, de la cual se obtendrá aplicando la siguiente fórmula.

$$n = \frac{n \times Z^2 \times P \times Q}{D^2 \times (n-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

N= tamaño del universo: 701

D= 0.01 (precisión del 1% de error de estimación)

Z= alfa: 1.96 (corresponde al valor de z para un nivel del 95%)

P= 0.5 (en caso de máxima variabilidad)

Q= 0.5 (corresponde a 1-p)

La sustitución de la fórmula anterior por sus valores proporcionó el tamaño siguiente para la muestra de la investigación.

$$n = \frac{701 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.01)^2 (701-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} =$$

$$n = \frac{701 \times 3.84 \times 0.25}{0.01 \times 700 + 3.84 \times 0.25} = \frac{701 \times 0.96}{7 + 0.96} = \frac{672.96}{7.96} = 84.54 \sim 85 \quad \text{Usuarios}$$

## **Muestreo**

El muestreo es **no probabilístico** cuando no existe la misma posibilidad de ser seleccionado. (Calero, 2000)

### **Muestreo por conveniencia**

Es un tipo de muestreo donde el investigador define los criterios o condiciones que debe cumplir cualquier elemento para que sea parte de la muestra. (Calero, 2000)

El muestreo se realizó mediante los siguientes pasos:

Se elaboró un listado con los nombres de los 85 usuarios seleccionados.

Se le dio seguimiento a cada uno de los usuarios en sus viviendas para el llenado de la encuesta.

Se le explicó al usuario el motivo de la encuesta.

Esto se realizó en tres semanas, (lunes a viernes).

### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios que acudan al centro de salud
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios mayores de veinte años
- Usuarios que estén de acuerdo a participar en la encuesta.
- Usuarios subsecuentes desde la 2da vez.
- Usuario originario de la comunidad Las Pilas

### **Criterios de exclusión**

- Personal que este de sustituto y cubriendo una ausencia, solo por un turno.
- Persona que asista por primera vez o de emergencia.
- Usuario que no pertenezca a la comunidad en estudio.

### **Técnicas e instrumentos de la recolección de la información**

**Las técnicas** son reglas y procedimientos que permiten al investigador establecer la relación con el objeto o sujeto de investigación (Calero, 2000)

**El instrumento** es el que utiliza el investigador para recolectar y registrar la información, son guía que orienta la obtención de los datos que se necesitan para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación y medir las variables e indicadores definidas en el estudio. Entre estos se encuentran los formularios: pruebas psicológicas, escala de opiniones y actitudes, hojas de control entre otras. Tal vez el instrumento más utilizado es el cuestionario (Sampieri, 2010)

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

### **Observación**

La observación ha sido considerada como el método fundamental en la búsqueda de información cuando se estudia un determinado fenómeno. Su importancia radica en que permite un contacto más cercano con el fenómeno y el conocimiento más objetivo de sus características (Valinda, 2004).

La observación encierra una serie de atributos y características, se tiene como fin llegar a la objetividad y su aplicación, con esta se evalúa el lugar en estudio para recolectar los datos referente al tema en estudio.

Se realizó una guía de observación al personal que labora en el Centro de Salud Altagracia.

### **Encuesta**

Es otro método empírico que posibilita la recopilación de información sobre el objeto o sujeto de estudio.

Es un método de recogida de datos por medio de preguntas, cuyas respuestas se obtienen en forma escrita u oral, es decir es un método que estudia determinados hechos o fenómenos por medio de lo que los sujetos expresan sobre ellos (Valinda, 2004)

Se aplicó una encuesta dirigida a los usuarios que son atendidos en este centro de salud, para conocer las características sociodemográficas, la satisfacción y algo importante los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios.

## **Prueba de campo**

Las pruebas de campo confirman los beneficios, preferencias y valor en la vida real. Ellas identifican problemas. Forman la parte más relevante del estado y son la base más veraz para validar la información, además determina si los objetivos se cumplen y si son de forma valida, confiable y completa, responden al problema o motivo de investigación, a través de las preguntas contenidas en los instrumentos. (Calero, 2000)

La prueba piloto es un proceso de ensayo en la aplicación de la técnica seleccionada para la recolección de datos y su administración respectiva, que permite evaluar su eficiencia en función del problema de investigación. Esta se lleva a cabo previo a la recolección de la información. Los objetivos principales son:

Determinar el tiempo adecuado de duración del cuestionario para obtener una colaboración eficiente por parte del informante.

Determinar la forma óptima de la distribución de los recursos para la realización del trabajo de campo.

Determinar si las preguntas han sido correctamente formuladas.

A los instrumentos se les aplicó la prueba piloto que consiste en pasar el cuestionarios a 10 personas con características similares al del sujeto de estudio, a quienes se les preguntó sobre sus dificultades para responder el cuestionario, si el lenguaje utilizado es el más adecuado y acerca de cualquier otra inquietud que ellos percibieran, de los cuales se obtuvieron sugerencias que fueron retomadas como la redacción y el orden de algunas interrogantes. Esto se realizó en el Centro de Salud de Moyogalpa, Isla de Ometepe en el segundo semestre del 2016.

## **Prueba de jueces**

Es un juicio el cual emite una persona especializada, la cual valida instrumentos sometidos a valoración y correcciones, permitiendo así que este sea aceptado y que el contenido se ajuste a la investigación que se desea.

En el presente estudio, la valoración de jueces se realizó por tres profesionales del área de enfermería del POLISAL-UNAN, Managua, quienes nos brindaron sus aportes para mejorar la redacción, metodología y estructura de los instrumentos.

## **Consentimiento informado**

Es un procedimiento el cual se realiza para garantizar la participación de la persona de manera voluntaria y por decisión propia.

El consentimiento informado institucional es el documento mediante el cual se dirige, respalda a los investigadores.

Para el proceso de recolección de la información se realizó el consentimiento informado para todos aquellos usuarios que estuvieron dispuestos a participar de la encuesta respetando el deseo de querer participar. Se dio a conocer a los pacientes que acuden a recibir atención al Centro de Salud acerca del estudio, se presentó por escrito y en él se explicó los aspectos que contenía la información y se le brindó oportunidad para hacer preguntas y se les contestó de manera clara y sencilla, permitiéndole que fuera él que decidiera participar o negarse a ser parte del estudio.

## **Método de recolección de la información**

En el desarrollo de las etapas del proceso investigativo, especialmente en la etapa de recolección de la información, se requiere el uso de métodos que permiten el contacto con el fenómeno de estudio y posibiliten el acceso a la información que demanda la investigación para el logro de los objetivos. A este tipo de métodos, se les llama métodos empíricos. Se denomina de esta manera por su vinculación directa con la realidad y del fenómeno de investigación. Entre los métodos empíricos se encuentran: la observación, la encuesta, la entrevista, el experimento, las pruebas o test y la sociometría. (Calero, 2000)

Se realizó una encuesta con preguntas cerradas dirigida a los usuarios de la comunidad Las Pilas que asisten a este Centro de Salud para conocer la satisfacción en base a la atención recibida y además una guía de observación al personal que labora en el Centro de Salud.

Previo a los resultados de la validación del instrumento sometido a prueba de jueces con recomendaciones que nos brindaron, las cuales retomamos para mejorar nuestro instrumento.

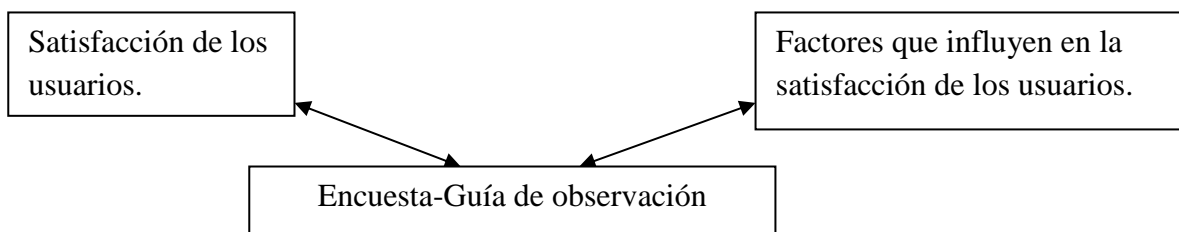
### **Procesamiento de los datos**

La información se procesó en el programa de SPSS versión 23, los datos obtenidos en la observación no participante y en la encuesta, se tabuló en el mismo programa, presentando cada una de las preguntas y las diferentes respuestas obtenidas, calculando el porcentaje de respuestas obtenidas según la categoría planteada en la guía de encuesta.

### **Triangulación**

La triangulación de la información sirve para darle rigurosidad científica a las investigaciones.

La triangulación de la información se realizó a través de la observación directa hacia el personal que atiende en el Centro de Salud, además de la aplicación de una encuesta a los usuarios para evaluar la satisfacción y los factores que influyen en la satisfacción de los usuarios en cuanto a la atención brindada por el personal, en base a los resultados obtenidos.



### **Análisis y presentación de los datos.**

La información obtenida se analizó en el programa de SPSS versión 23, en donde se procesaron los datos recolectados a través del instrumento aplicado, cuyos aspectos principales son presentados en gráficas de frecuencia y porcentaje.

La presentación del trabajo se realizó a través de un documento escrito en Microsoft office Word, considerando los siguientes aspectos: limpieza del trabajo, buena ortografía, gramática, pie de página, numeración de páginas, letra Time New Roman 12, interlineado 1.5, la presentación para la defensa del trabajo se realizó a través de diapositivas de Microsoft office Power Point, el cual incluirá todos los aspectos a evaluar.

## **8. DESARROLLO DEL SUBTEMA**

### **8.1 CARACTERÍSTICAS SOCIO DEMOGRÁFICAS DE LOS USUARIOS**

Las características socio demográficas son las que determinan las necesidades de salud y servicios de la población, así como para identificar los sectores más vulnerables la cual se considera como predictores de las necesidades para trazar la situación sanitaria de una población o comunidad, ya que sirve de elemento de comparación entre el estado de salud actual y un estado de salud objetivo.

#### **8.1.1 Edad y Satisfacción del usuario**

(González, 2009) La edad está referida al tiempo de existencia de alguna persona, o cualquier otro ser animado o inanimado, desde su creación o nacimiento, hasta la actualidad.

La edad es una variable clave en el estudio de la población, es una de los factores de mayor importancia en la ocurrencia de enfermedades en la realidad la relación con la edad es tan importante que casi siempre resultan necesarios controlar el efecto de la diferencia de distribución por edad.

(González, 2009) La edad en relación a la satisfacción, el rango de edades de los usuarios encuestados en los servicios oscilan principalmente entre 20 y 30 años con un porcentaje de 50% seguido de usuarios de 30 y 40 años con un 35% y los de porcentaje son los usuarios mayores de 40 años con un 15 % respectivamente.

#### **8.1.2 Sexo y satisfacción del usuario**

(Hardy, 2001) El sexo es definido por las características biológicas de hombres y mujeres, tanto aquellas específicas de la anatomía y funcionamiento del aparato reproductivo femenino y masculino, como los caracteres sexuales secundarios determinados por la acción hormonal específica de cada sexo.

La satisfacción de los seres humanos no se da por sexo, cabe destacar que como sea la atención brindada a los usuarios este tendrá ya sea una buena o mala satisfacción referente a esto.



El sexo en relación a la satisfacción, se encuestó a 20 pacientes encontrado a 7 hombres con un 35 % y 13 mujeres con un 65 %. (González, 2009)

### **8.1.3 Procedencia y satisfacción del usuario**

Determina la accesibilidad geográfica en busca de la atención, sabemos que ningún centro de salud rechaza la demanda, ya que a ellos se les atiende donde estén bien pero se le asigna un centro de salud o puesto para que ellos reciban una buena atención teniendo como objetivo primordial la mejora de su salud.

Dentro de los usuarios encuestados para el presente trabajo investigativo de satisfacción, se encuentra un 94.1% de residencia urbana y el 5.9% de residencia rural, lo que es explicable dada la ubicación céntrica de la unidad de salud en la que se realizó la investigación.

### **8.1.4 Escolaridad y satisfacción del usuario**

Es el periodo de tiempo que una persona asiste a la escuela para estudiar y aprender, especialmente el tiempo que dura la enseñanza. El nivel de escolaridad representa en grado de estudios que posee una persona ejemplo primaria secundaria, preparatoria o bachillerato, licenciaturas, médicos etc.

Del total de la población encuesta el 45% tienen un nivel de escolaridad de primaria, seguidos del 25% con un nivel de escolaridad superior 15% no tiene un nivel de escolaridad estos son analfabetos, 10% tienen un nivel de escolaridad secundaria y el 5% restante con un nivel técnico. (González, 2009)

### **8.1.5 Estado civil y satisfacción del usuario**

Es la situación de las personas determinada por su relación de familia provenientes del matrimonio del parentesco, estado civil dura desde que se contrae el matrimonio hasta que se rompe el vínculo matrimonial este se puede terminar por diferentes motivos siendo por fallecimiento del conyugue o por infidelidad.

Siendo de gran importancia el estado civil de las personas por los ingresos económicos, apoyo emocional y por ende la estabilidad familiar. Se relaciona con la satisfacción de

los usuarios ya que al estar casados las parejas tienen accesibilidad a la atención en clínicas privadas.

(Seclen-paladin, 2000) El estado civil de los participantes en estudio, un reporte de 46.7% casado, 16.4% unión libre y 27.2% soltero como las opciones más relevantes.

### **8.1.6 Religión y satisfacción de usuario**

Es la necesidad de rendir culto de acuerdo con la propia fe y valores de la persona. Las personas adoptamos actitudes o realizamos actos y gestos de acuerdo al ideal de justicia, del bien y del mal o para seguir una ideología.

Conjunto de creencias y normas o valores que utiliza una determinada comunidad en relación con un ser absoluto.

## **8.2 CALIDAD DE ATENCIÓN**

(Donabedian, 2001) Es el conjunto de actividades encaminadas a garantizar unos servicios accesibles y equitativos; con unas prestaciones profesionales óptimas, teniendo en cuenta los recursos disponibles y logrando la adhesión y satisfacción del usuario con la atención recibida.

Calidad en Salud no significa atención exclusiva o sofisticada, pero sí está relacionada con la satisfacción total de necesidades de aquellos que más necesitan el servicio, al menor costo de la organización y dentro de los límites fijados por las autoridades superiores.

### **8.2.1 Componentes de la calidad**

#### **8.2.1.1 Estructura**

Son todos los tributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona.

### **8.2.1.2 Proceso**

Se refiere a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destrezas y técnica con que se llevan a cabo.

### **8.2.1.3 Resultados**

Referidos a los niveles de salud y a las satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad y las expectativa del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

## **8.3 SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

La satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias.

La satisfacción es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida. La razón de ser del Sistema Nacional de Salud es el bienestar de la población y su estado saludable. Una sociedad en la que sus miembros viven enfermos, física o mentalmente, tiene menos bienes relacionales, baja de productividad, aumento de gastos y mengua en el rendimiento económico, pero sobre todo presenta la disminución del bienestar subjetivo, la satisfacción y la felicidad.

(Seclen-paladin, 2000) El 68% de los entrevistados del centro de salud manifestó que se encontró satisfactoria la atención recibida mientras que el 27.9% expresaron su poca satisfacción y un 4% su insatisfacción.

### **8.3.1 Trato que le brinda el personal de salud**

(Aguirre-Gas, 2008) El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, siendo parte importante para la satisfacción de

los usuarios, contribuyendo a una atención personalizada (características individuales de la persona).

El personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando sus creencias ideológicas, religiosas y políticas, sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, procedencia, clases sociales o discapacidades físicas o mentales.

Los usuarios externos deben percibir un trato adecuado con amabilidad, respeto y empatía. Este es un estándar de resultado que se alcanza por la interacción entre proveedores y usuarios que generan una percepción positiva sobre el trato, respeto y empatía percibida.

### **8.3.2 Horario de espera para la consulta**

La atención que se brinda a los usuarios que acuden a los servicios representa no solamente un valor social de los usuarios hacia los servicios sino también la capacidad de respuesta inmediata de los servicios. El tiempo de espera es uno de los factores que influye en la satisfacción del usuario externo y en las expectativas del prestador de servicios; y a su vez, es sinónimo de insatisfacción. Al evidenciar el tiempo promedio que espera el paciente en los servicios de consulta externa para la atención de salud, se podrán identificar oportunidades de mejora de la calidad del servicio.

### **8.3.3 Toma de Signos vitales**

Las constantes o signos vitales son aquellos indicadores que nos dan información sobre el estado fisiológico o de salud de un paciente. Los principales signos que se miden en la práctica clínica son: Frecuencia Cardíaca (FC), Frecuencia Respiratoria (FR), Presión Arterial o Tensión Arterial (PA o TA) y Temperatura (T<sup>a</sup>). (G, Marzo 2013).

Es el enfermero/a quien realiza este procedimiento y es su función el saber interpretar, detectar y evaluar los problemas que puedan surgir cuando una constante sobrepasa los límites normales y actuar en consecuencia de manera eficaz. Cada indicador o signo vital posee unos parámetros numéricos que nos ayudan a interpretar la medición realizada.

### **8.3.4 Atención brindada por el personal de Enfermería**

Conjunto de actividades y comportamientos que aseguran la mejor atención posible del paciente mediante el ejercicio profesional del personal de Enfermería (licenciados, enfermeros y auxiliares)

Enfermería al igual que el médico o cualquier personal de salud debe de brindar una atención adecuada a los usuarios, al momento de la comunicación estar atento a lo que el usuario le refiera, indagar sobre los problemas que el presenta para que el usuario se sienta satisfecho con la atención que le brindo.

### **8.3.5 Tiempo que dura la consulta**

La consulta médica ambulatoria consiste en una sesión personalizada entre el médico y el paciente ambulatorio (consulta externa). Comprende la entrevista inicial, la anamnesis y el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente, el diagnóstico presuntivo y en los casos requeridos la orden para estudios diagnósticos y tratamiento precoz. El tiempo de duración de una consulta es de aproximadamente 20 minutos.

### **8.3.6 Atención brindada por el médico**

Según la teoría la atención brindada por el médico debe de ser buena tomando en cuenta una serie de medidas a tomar entre ellas están la confidencialidad, el buen trato al usuario, la forma de hablar, de esta manera el usuario se sentirá satisfecho de la atención brindada.

Asimismo la labor del médico es trascendental, por ello el acto médico obliga a este profesional a brindar la consulta externa que incluye el componente educativo preventivo y curativo que se detalla a continuación.

### **8.3.7 Privacidad**

El paciente tiene derecho de recibir el tratamiento respetuosamente en todo momento y bajo todas circunstancias como reconocimiento de su dignidad. El paciente tiene derecho, de acuerdo a ley, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable. Esto incluye el

derecho a pedir que se tenga una persona del mismo sexo presente durante ciertos exámenes médicos, durante el tratamiento o el procedimiento efectuado por un profesional del sexo opuesto.

### **8.3.8 Comprensión de la información**

El médico deberá explicarle claramente, en términos comprensibles al nivel educativo del paciente, la información con lenguaje claro, directo, informal en términos “No médicos”, el lenguaje técnico principalmente del médico se asocia a lejanía, provoca desinformación y a su vez un sentimiento agudo de inseguridad, por lo que se valora la apertura de información directa para ellos y sus familiares. Dentro de los elementos que aportan más satisfacción están la rapidez de la atención, diagnóstico rápido e información en términos “no médicos” al paciente y a la familia. (G, Marzo 2013)

### **8.3.9 Horario de Atención**

El personal de salud debe comprometerse a atender a los pacientes referidos respetando el orden correlativo de llegada, los usuarios acuden al establecimiento para ser atendidos en la consulta externa de lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas. La solicitud de la atención es en el mismo día y según orden de llegada.

### **8.3.10 Usuarios Satisfechos**

En relación a la satisfacción los usuarios deben de estar satisfechos siempre y cuando las necesidades de ellos sean cubiertas o excedidas. Si al usuarios no se le brinda una atención adecuada el tendrá una percepción mala acerca de la atención que él ha recibido. Al usuario se deberá atender con calidad entre ellos se debe de incluir la confianza el respeto la empatía y la seguridad al momento de aclararle las respuestas de esta manera él se dará cuenta que se le está tomando en cuenta y que le están dando buena atención.

Para el Ministerio de Salud el abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. Cuando los sistemas de salud y sus

trabajadores ponen al usuario por encima de todo, ellos le ofrecen un servicio que no solo cubren los estándares técnicos de calidad, sino que también cubren sus necesidades relacionadas a otros aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad.

## **8.4 FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN**

Hacen referencia a los diferentes componentes físicos y humanos, requeridos para ejecutar los servicios que conducen al logro de los objetivos presupuestos por las instituciones de salud.

Existen una serie de factores que influyen en la satisfacción de los usuarios con relación a la atención de salud recibida. Las investigaciones han señalado: el género del profesional, la especialidad del profesional, el tipo de relación que se establece entre el paciente y el profesional, las patologías físicas y fundamentalmente psiquiátricas que padecen los consultantes, la carga de trabajo que mantienen los profesionales que atienden a los pacientes mientras mayor es la consideración de las preferencias, de las opiniones y de la participación de los usuarios por parte de quienes desarrollan los programas de atención, mayor satisfacción se observa en los usuarios; edad, sexo y nivel socioeconómico de los consultantes influye en la actitud hacia la salud en general. (Schmalbach, 2011).

Para que el paciente tenga satisfacción se debe ser eficiente, tener competencia, tener respeto al paciente y familia; satisfacción es “Hacer lo correcto”, en forma correcta y de inmediato, es practicar la limpieza, es ser puntual, es mejorar siempre, preocuparnos por la innovación, es usar el vocabulario correcto, que los pacientes tenga confianza en el servicio que se les brinda.

### **8.4.1 Factores humanos**

(MINSAL, marzo 2007) Constituidos por las personas que desempeñan su profesión en las instituciones de salud, para cumplir las diferentes actividades asignadas en el manual de funciones, los cuales figuran en la nómina y estructura organizacional de cada entidad, Población, personal de salud, Factores ambientales en el área de trabajo.

Estos factores se encuentran directamente relacionados con el clima organizacional de la entidad. La calidad de este clima depende de la correcta organización, programación, organización, comunicación, ergonomía y asignación de las diferentes actividades que deben realizar los funcionarios de la empresa para cumplir con sus metas u objetivos en el caso de las empresas públicas en salud, el mayor inconveniente para lograr un adecuado clima organizacional es el exceso de números de usuarios con respecto a la cantidad de funcionarios disponibles para prestar determinados servicios. En el ambiente de trabajo juega un papel fundamental de labores correspondiente a higiene, aseo y organización de los factores físicos que interfieren en los diferentes servicios sanitarios. Espacio físico, iluminación, ventilación y condiciones atmosféricas, estructura y condición.

#### **8.4.2 Factores ambientales**

##### **8.4.2.1 Espacio Físico**

Se encuentra con los bienes tangibles que los establecimiento en salud utilizan para satisfacer las necesidades de los usuarios, entre los principales están. Instalaciones, Recursos tecnológicos, Insumos.

##### **8.4.2.2 Iluminación en el área de trabajo**

El concepto de luz también era muy relevante en la teoría de Nightingale; en particular, consideraba la recepción de luz solar directa como una necesidad específica de los pacientes, y anotó en sus escritos que “la luz tiene efectos reales tangibles sobre el cuerpo humano”.

##### **8.4.2.3 Ventilación en el área de trabajo**

La ventilación apropiada para el paciente era aparentemente una de las preocupaciones de Nightingale; quién aconsejaba siempre a las enfermeras “mantener el aire que se respira tan puro como el del exterior, sin que el exigencia que se extiende progresivamente desde una perspectiva de los usuarios y trabajadores de los servicios de salud, que los enfoques gerenciales denominan usuarios externos e internos respectivamente.



## 9. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE

<b>Variable</b>	<b>Sub-variable</b>	<b>Indicador</b>	<b>Valor</b>	<b>criterio</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Características sociodemográficas de los usuarios.</b>		Edad	20-29 30-39 40-49 50-59 >60		Encuesta a los usuarios.
		Sexo	Masculino Femenino		Encuesta a los usuarios.
		Procedencia	Rural Urbano	Accesible Inaccesible	Encuesta a los usuarios.

		Escolaridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Analfabeto</li> <li>✓ Alfabetizado</li> <li>✓ Primaria completa</li> <li>✓ Primaria incompleta</li> <li>✓ Secundaria completa</li> <li>✓ Secundaria incompleta</li> <li>✓ Técnico</li> <li>✓ Universidad</li> </ul>		Encuesta a los usuarios.
		Estado civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Soltero</li> <li>➤ Acompañado <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estable</li> <li>✓ Inestable</li> </ul> </li> <li>➤ Casado <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estable</li> </ul> </li> </ul>		Encuesta al usuario.

			➤ Religión	Católico Evangélico Testigo de Jehová Mormón Otros	Encuesta al usuario.
<b>Satisfacción de los usuarios.</b>		Satisfacción	➤ Trato en admisión	Buena Excelente Regular Mala	Guía de observación al personal. Encuesta a los usuarios.
			➤ Tiempo de espera para la consulta	10 o menos min. 11-20 min. 21-30 min. Más de 31 min.	Guía de observación al personal. Encuesta a los usuarios.
			➤ El personal de salud se identifica	Si No	Guía de observación al personal. Encuesta al personal de salud.
			➤ Toma de signos vitales		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Atención brindada por el personal de enfermería</li> <li>➤ Tiempo que dura la consulta</li> <li>➤ Atención brindada por el médico</li> <li>➤ Privacidad en la atención</li> </ul>	<p>Si No</p> <p>Buena Excelente Regular Mala</p> <p>10 o menos min. 11-20 min. 21-30 min. Más de 31 min.</p>	<p>Guía de observación al personal.</p> <p>Encuesta a los usuarios.</p> <p>Guía de observación al personal.</p> <p>Encuesta a los usuarios.</p> <p>Encuesta al personal de salud.</p> <p>Guía de observación al personal.</p> <p>Encuesta al usuario.</p>
--	--	--	--	--	---

			<p>➤ Comprensión acerca de la información brindada</p> <p>➤ Atención brindada por el personal de salud en los otros servicios de salud, a los usuarios (farmacia, laboratorio, odontología)</p> <p>➤ Satisfacción con la atención brindada por el personal de salud.</p> <p>➤ Horario que inicia la atención en el centro de salud</p>	<p>Buena</p> <p>Excelente</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p> <p>Si</p> <p>No</p> <p>Si</p> <p>No</p>	<p>Guía de observación al personal.</p> <p>Encuesta a los usuarios.</p> <p>Encuesta a los usuarios.</p> <p>Guía de observación al personal.</p> <p>Encuesta a los usuarios.</p>
--	--	--	--	--	---

				Buena Excelente Regular Mala	Encuesta a los usuarios  Guía de observación al personal. Encuesta a los usuarios
				SI NO	
				7:00am 7: 30am 8:00am 8:30am	

<b>Factores que influyen en la satisfacción</b>	Factores Humanos	Población	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Población atendida en los diferentes servicios del centro de salud durante el día</li> </ul>	<p>&lt;10</p> <p>11-20</p> <p>21-30</p> <p>31-40</p> <p>41-50</p> <p>&gt;51</p>	Guía de observación al personal
		Personal de salud para la atención por cada servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Personal de enfermería disponible para brindar la atención</li> <li>➤ Personal médico para la atención</li> </ul>	<p>Cuanto</p> <p>1_</p> <p>2_</p> <p>3_</p> <p>Cuanto</p> <p>1_</p> <p>2_</p> <p>3_</p>	<p>Guía de observación al personal</p> <p>Guía de observación al personal</p>

	Factores ambientales	Espacio físico	➤ Lugar de trabajo	Amplio Reducido	Guía de observación al personal  Encuesta a los usuarios
			➤ Espacio para la espera	Amplio Reducido	Guía de observación al personal  Encuesta a los usuarios
		Iluminación	➤ Lugares iluminados	Bueno Malo regular	Guía de observación al personal  Encuesta a los usuarios.
			➤ Instalaciones eléctricas	Bueno Malo	Guía de observación al personal.  Encuesta a los usuarios.

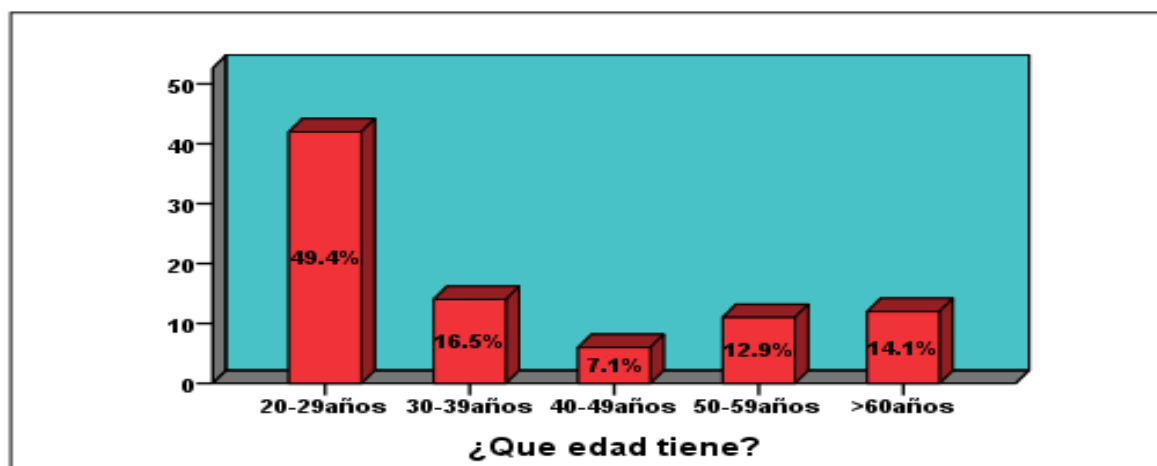


				regular	
		Ventilación y condiciones atmosféricas	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ventanas o lugares de ventilación</li>   <li>➤ Estado de Ventiladores</li> </ul>	Si_ No_     Bueno Malo Regular	Guía de observación al personal.  Encuesta a los usuarios.     Guía de observación al personal  Encuesta a los usuarios
		Estructura y condición del área	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Estado de los muebles</li> </ul>	Bueno Malo Regular	Guía de observación al personal  Encuesta a los usuarios

## 10. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para la obtención de la información se realizaron 85 encuestas dirigidas a los usuarios que asisten a la Centro de Salud procedentes de la Comunidad de Las Pilas, previamente realizándose consentimiento informado, las encuestas se realizaron en los equipos de salud, familiar y comunitario del Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe.

**Gráfico 1. Edad que tiene los usuarios de la comunidad Las Pilas, que asisten al Centro de Salud Altagracia.**

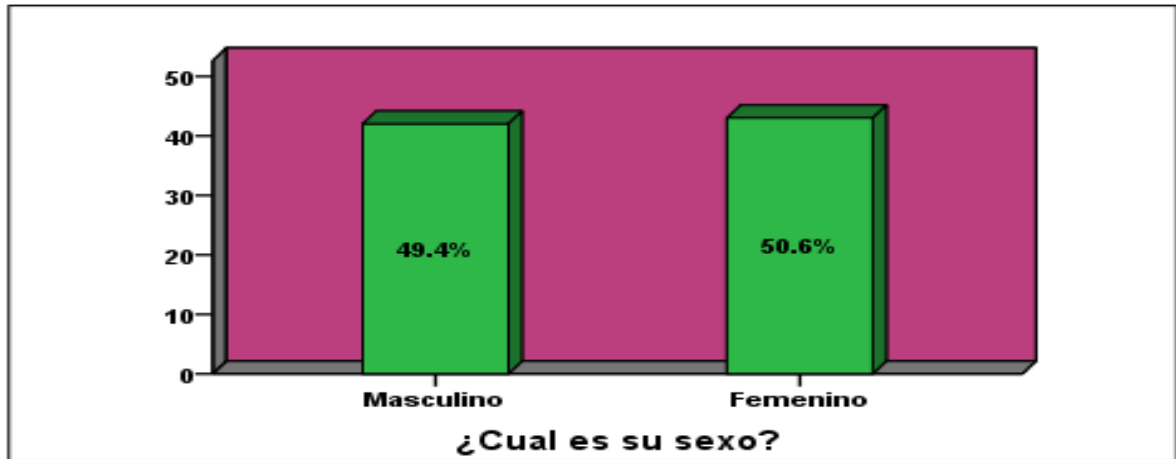


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se representan los grupos etarios de los usuarios que asisten a la unidad de salud obteniendo que la población que más demanda de salud son jóvenes entre las edades de 20-29 años para un porcentaje de 49,4%, seguido del adulto de 30-39 años para un porcentaje de 16,5%, con un 14.1% el adulto mayor de 60 años, con un 12.9% el adulto de 50-59 años y con un 7.1% el adulto de 40-49 años.

(González, 2012) La edad está referida al tiempo de existencia de alguna persona, es una variable clave en el estudio de la población, uno de los factores de mayor importancia en la ocurrencia de enfermedades en la realidad, en relación a los datos obtenidos del estudio se asemeja a lo que dice la teoría ya que las edades que más demandan de salud oscilan entre 20-29 años para un porcentaje de 49.2%, ya que los jóvenes presentan dificultades en tanto a la salud y al sostener una vida sexual activa a temprana edad.

**Gráfico 2. Sexo de los usuarios de la comunidad Las Pilas, que asisten al Centro de Salud Altagracia.**



**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se representan a los usuarios que asisten al servicio de salud según su sexo siendo el sexo femenino el que más demanda de salud con un 50,6% seguido del sexo masculino con un 49,9%.

(Hardy, 2001) El sexo es definido por las características biológicas de hombres y mujeres, también refiere que la satisfacción de los seres humanos no se da por sexo, cabe destacar que como sea la atención brindada a los usuarios este tendrá ya sea una buena o mala satisfacción referente a esto, también explica, de cada 30 o 20 usuarios que asisten a las unidades de salud el 65% son mujeres, en base a los resultados podemos decir que se relaciona a lo mencionado en la teoría ya que de los 85 usuarios encuestados 43 son de sexo femenino para un 50.6% y por lo general son quienes más acuden a las unidades de salud ya que llevan a sus hijas (os) o para su propio bienestar.

**Gráfico 3. Procedencia de los usuarios de la comunidad Las Pilas, que asisten al Centro de Salud Altagracia.**

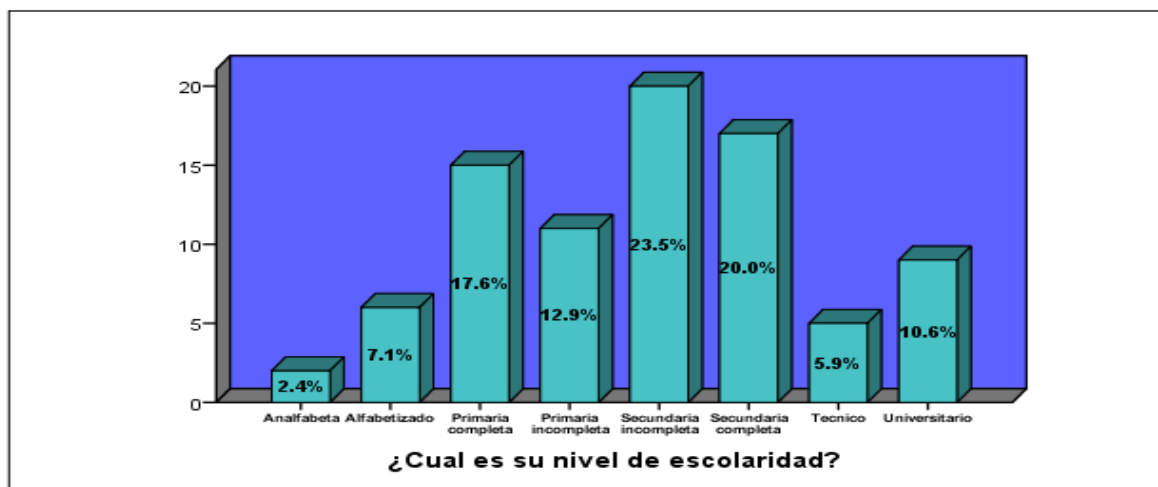


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se muestra un resultado del 100% de la población encuestada que asiste a la unidad de salud de Altigracia los cuales son de procedencia rural.

Según la teoría nos dice que la procedencia determina la accesibilidad geográfica en busca de la salud, en relación a nuestro estudio esto explica el resultado obtenido dado a la ubicación de la unidad de salud en la que se realizó la investigación, por lo que en los resultados obtenidos de la población que asiste a la Centro de salud de Altigracia el 100% es de zona rural.

**Gráfico 4. Nivel de escolaridad de los usuarios de la comunidad Las Pilas, que asisten al Centro de Salud Altgracia.**

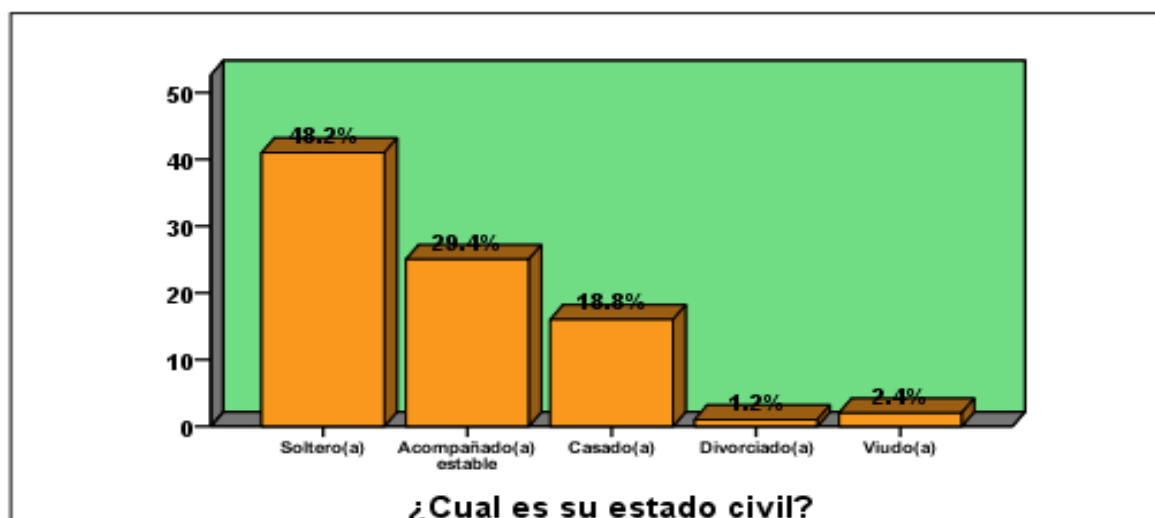


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se representa el nivel de escolaridad de cada usuario que asisten a la unidad de salud obteniendo como resultados que la mayor parte de la población en estudio tiene su secundaria incompleta con 23,5%, seguida de un 20% con secundaria completa, con un 17,6% primaria completa, con un 12,9% primaria incompleta, con un 10,6% universitarios, con un 7,1% alfabetizados, con un 5,9% y con un 2,4% son analfabetos.

Según la teoría es el periodo de tiempo que una persona asiste a la escuela para estudiar y aprender, especialmente el tiempo que dura la enseñanza, el nivel de escolaridad representa en grado de estudios que posee una persona, en relación con los resultados obtenidos de nuestro estudio la mayor parte de la población tiene un nivel medio de educación ya que de los 85 usuarios encuestados tan solo el 20% concluyo su secundaria completa.

**Gráfico 5. Estado civil de los usuarios de la comunidad Las pilas, que asisten al Centro de Salud Altagracia.**

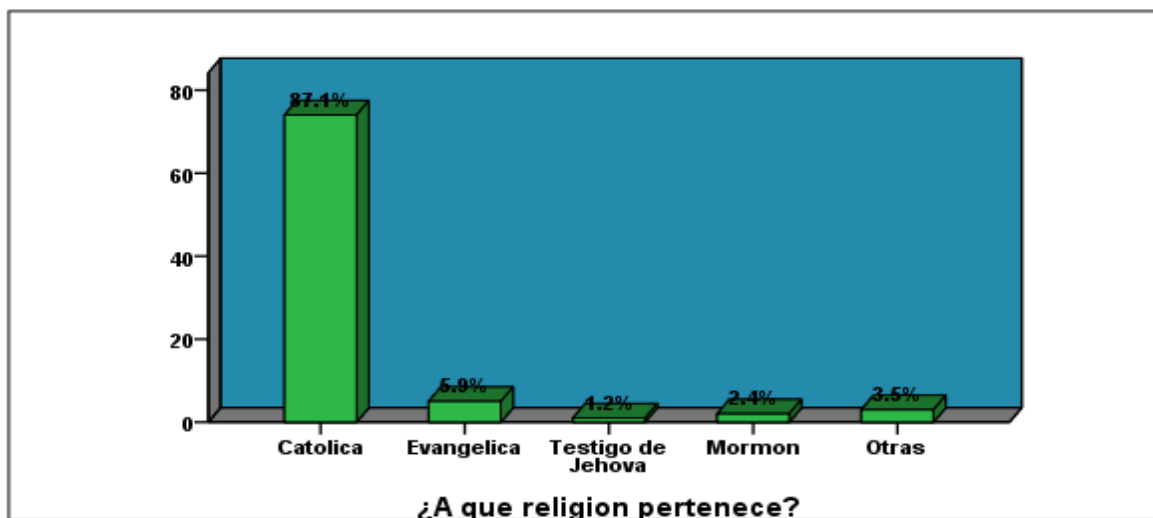


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se muestra los resultados que se obtuvieron a través de las encuestas realizadas a 85 usuarios que asisten a la unidad de salud del centro de salud Altagracia obteniendo como resultado que un 48,2% de la población que asiste es soltera, con un 29,4% es acompañado estable, con un 18,8% son casados, con un 1,2% son divorciados y con un 2,4% son viudos.

Según la teoría el estado civil de cada individuo es la situación de la persona, determinada por su relación de familia ya sea proveniente del matrimonio, siendo esto de gran importancia para las personas por los ingresos económicos y por ende la estabilidad familiar, en relación a los resultados obtenidos del estudio obtuvimos como resultados que la mayor parte de la población en estudio es soltero como una opción relevante y podríamos decir que con muchas más oportunidades ya que podrían optar por estudiar u optar por carreras técnicas para elevar su nivel académico.

**Gráfico 6. Religión a la que pertenecen los usuarios de la comunidad Las Pilas, que asisten al Centro de Salud Altagracia.**

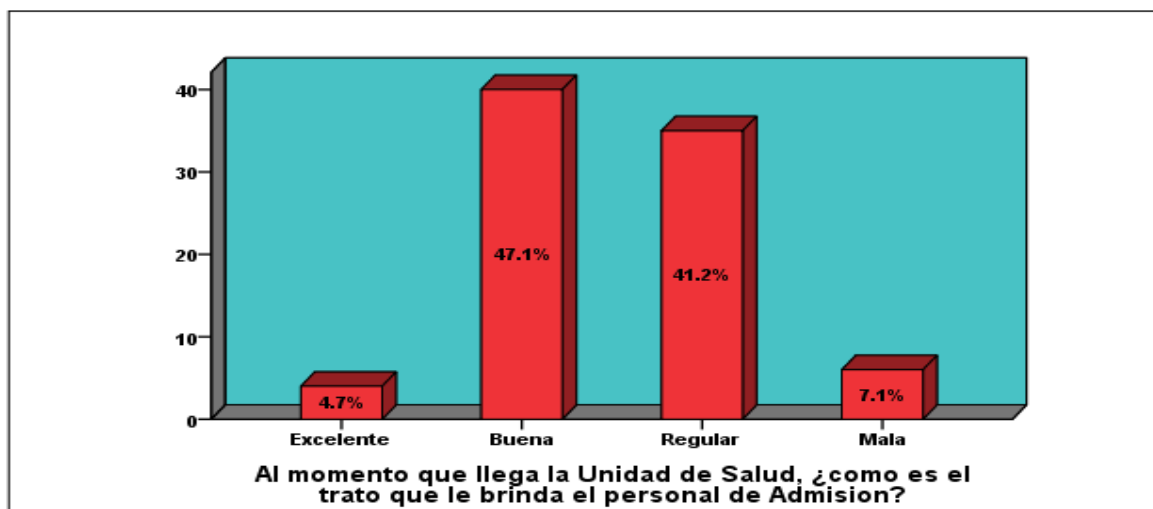


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se representan que religión es la que predominó entre los usuarios encuestados que asisten a la unidad de salud Altagracia obteniendo como resultado con un 87,1% que pertenecen a la religión católica y un 5,9% son evangélicos, con un 3.5% pertenecen a otras religiones, con un 2.4% son Mormón y con un 1.2% son Testigo de Jehová.

Según la teoría es la necesidad de rendir culto de acuerdo con la propia fe y valores de la persona, en relación a los resultados obtenidos de nuestro estudio el 87.1% de la población tiene una ideología en común en creencias y religión ya que en su mayoría pertenecen a la religión Católica.

**Gráfico 7. Trato brindado por el personal de Admisión a los usuarios de la comunidad Las pilas, que asisten al Centro de Salud Altagracia.**



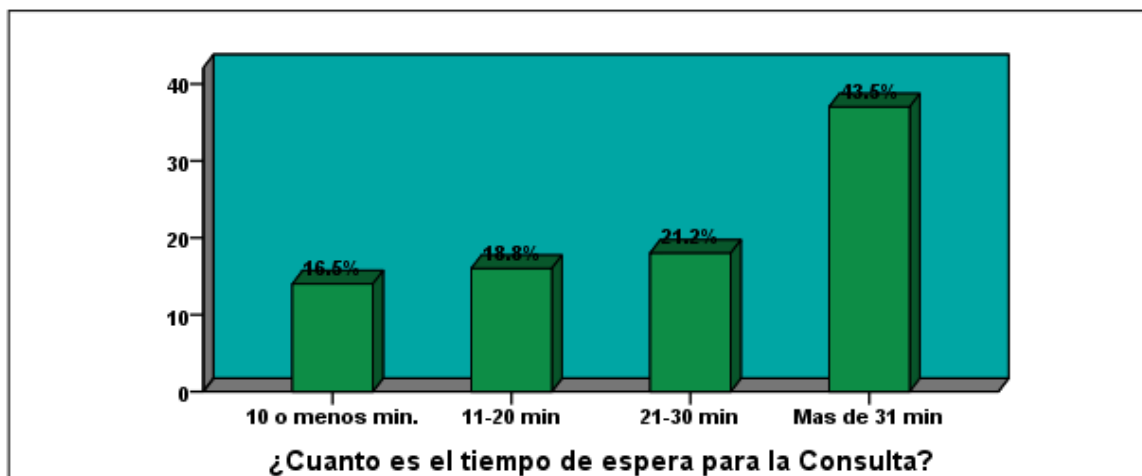
**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se refleja que un 47,1% (40) de los usuarios encuestados dice que al momento que llegan a la unidad de salud el trato que le brinda el personal de admisión es bueno y con un 41,2% (35) dicen que la atención que se le brinda es regular, con un 7.1% refieren que la atención recibida es mala y con un 4.7% refieren que la atención es excelente.

El trato adecuado a los usuarios externos es un aspecto clave de la atención en los establecimientos de salud, también el personal de salud debe aplicar las normas de cortesía, amabilidad, respetando las creencias ideológicas, religiosas y políticas, en relación a la teoría se puede decir que existe relación de acuerdo a los resultados de la encuesta ya que en 47.1% refieren que la atención que reciben es buena y la percepción de cada individuo o usuario que demanda de salud no será la mismo por ende los resultados varían y no siempre se sentirán satisfechos en un 100%.



**Gráfico 8. Tiempo de espera de los usuarios de la comunidad Las Pilas para la consulta en el Centro de Salud Altagracia.**

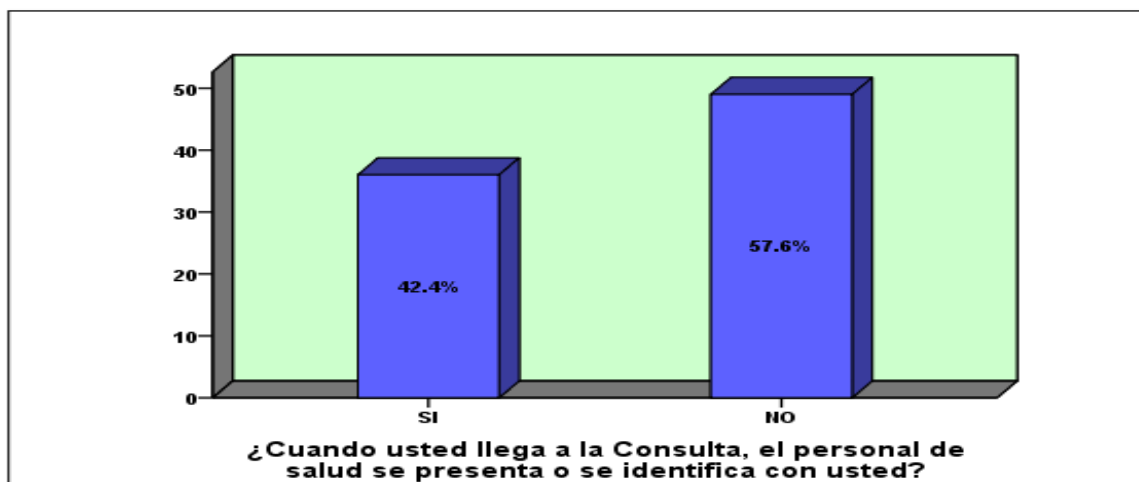


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se refleja como resultado con un 43,5% dicen que el tiempo de espera para su consulta es mayor a 31min, con un 21,2% dicen que el tiempo de espera es 21-30 min y un 18,8% dicen que su tiempo de espera para la consulta es corto no mayor de 11-20min y con un 16.5% dicen que su tiempo de espera para la consulta es menor a 10 minutos.

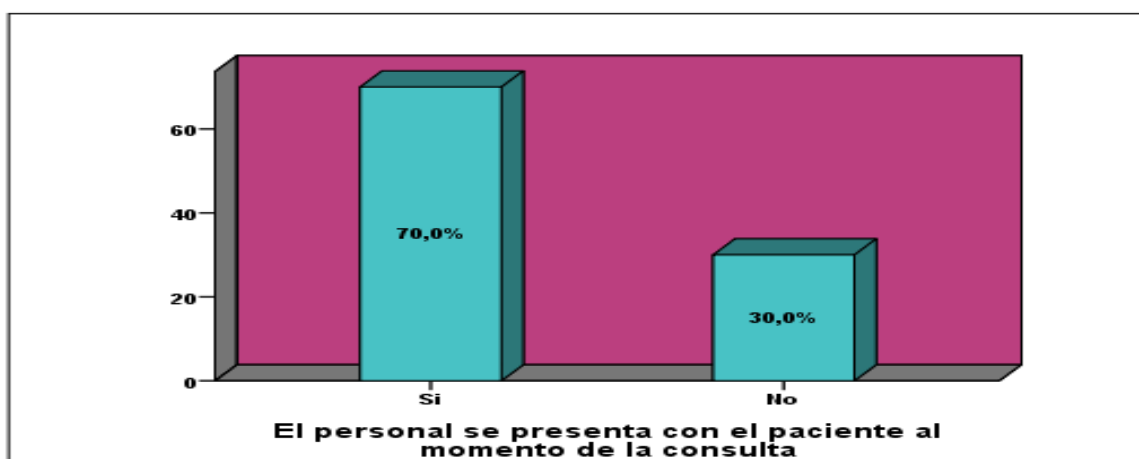
Según la teoría el tiempo de espera para la consulta es el tiempo previo a la atención en que se toman antecedentes clínicos, como temperatura, presión arterial, este tiempo depende habitualmente de las variaciones de la carga de trabajo, tanto del enfermero como de disponibilidad médica, en base a los resultados podría decirse que la teoría se asemeja a la realidad ya que un 43.5% de los usuarios refieren que el tiempo de espera es mayor a 31 minutos y de igual manera del tiempo que dispone el usuario para llegar a su consulta por lo que si llega tarde su tiempo de espera será mayor al ya mencionado.

**Gráfico 9. El personal de salud se presenta con el usuario al momento de la consulta en el Centro de Salud Altigracia.**



Fuente: Encuesta.

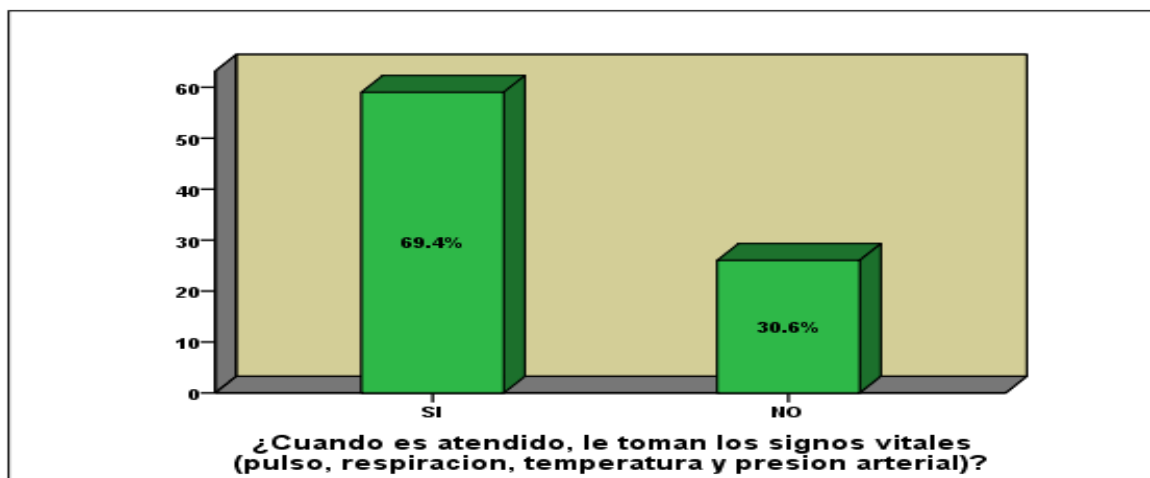
**Gráfico 1.**



Fuente: Guía de observación.

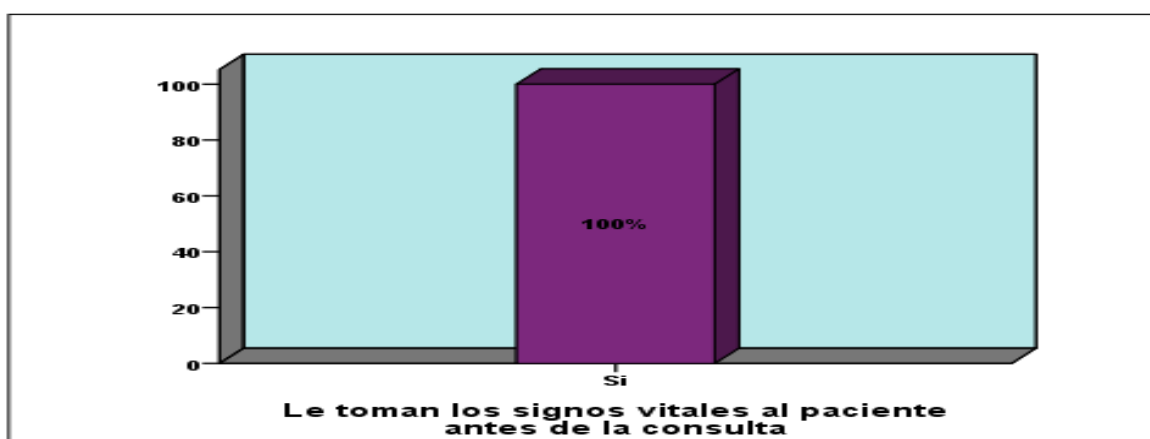
En el gráfico se refleja como resultados de las encuestas realizada a los 85 usuarios que asiste al Centro de salud de Altigracia el 57,6% indican que el personal de salud no se presentan o se identifican con el paciente cuando llegan a su consulta, el 42,4% dicen que el personal de salud si se presenta al momento que acuden a su consulta. En base a los resultados de la guía de observación logramos constatar con un 70% que el personal si se identifica con el usuario, por lo que se puede decir que lo que refiere el usuario de acuerdo a la encuesta es confiable ya que el 57,6% dicen que si se presenta el personal al momento de su consulta.

**Gráfico 10. Le toman los signos vitales al usuario cuando es atendido en el Centro de Salud Altagracia.**



Fuente: Encuesta.

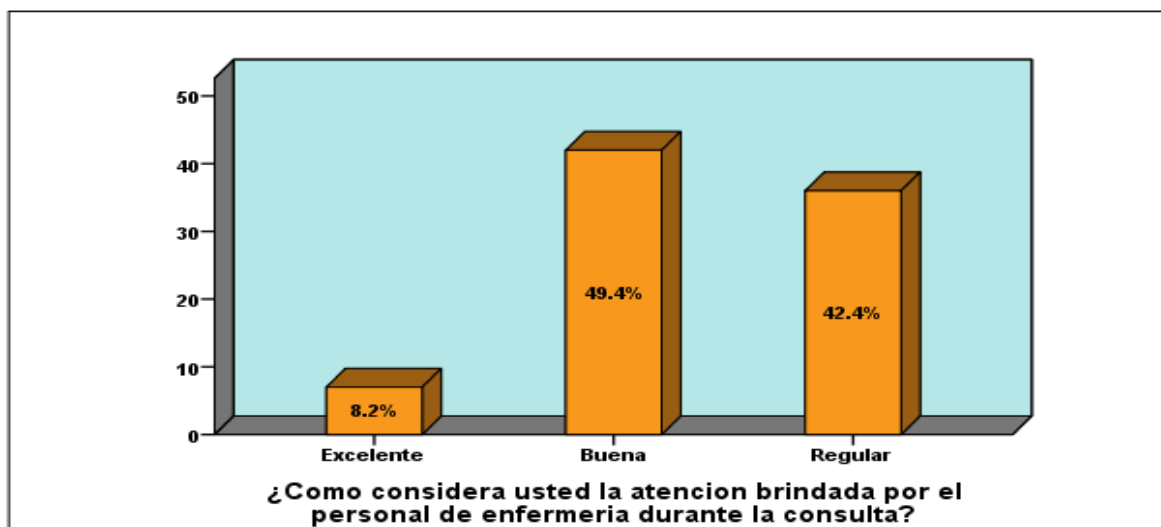
**Gráfico 2**



Fuente: Guía de observación.

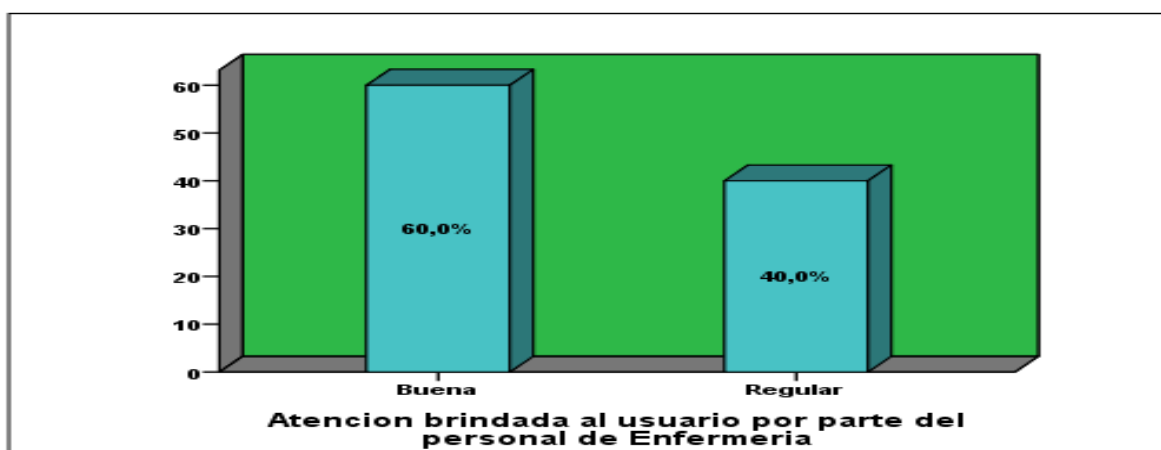
En el gráfico se presentan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los usuarios que asisten a la unidad de salud Altagracia con un 69,4% dicen que cuando son atendidos si se le toman los signos vitales y con un 30,6% dicen que cuando son atendidos no se le toman los signos vitales. Las constantes o signos vitales son aquellos indicadores que nos dan información sobre el estado fisiológico o de salud de un paciente, de esta manera el paciente estará satisfecho con la atención que se les brinda, en relación a la teoría el estudio que se realizó en el centro de salud de Altagracia la mayoría de los usuarios refiere que se le toman los signos vitales con un porcentaje de 69,4%, al momento de realizar la observación al personal de salud se logró constatar en un 100% que si se le toman los signos vitales a los usuarios, haciéndolo de una manera correcta.

**Gráfico 11. Atención brindada por el personal de Enfermería a los usuarios que asisten al Centro de Salud Altagracia.**



Fuente: Encuesta.

**Gráfico 3.**

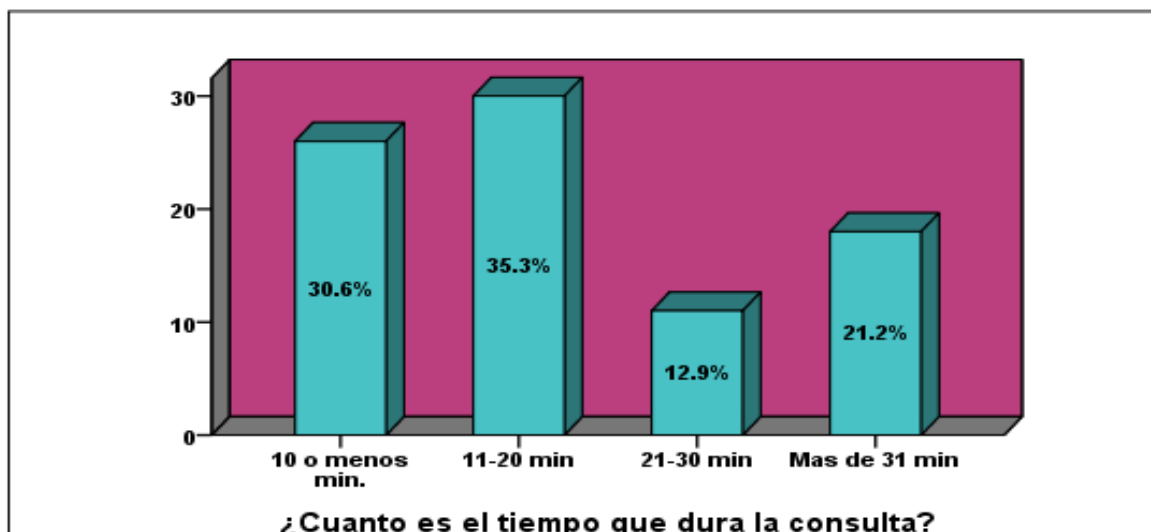


Fuente: Guía de observación.

En el gráfico se refleja los resultados obtenidos de las 85 encuestas realizadas a los usuarios que acuden a la unidad de Salud de Altagracia con un 49,4% quienes consideran que la atención brindada por el personal de enfermería durante la consulta es buena, con un 42,4% de los usuarios opinan que la atención que reciben por el personal de salud es regular y con un mínimo de 8,2% de los usuarios opinan que la atención recibida por parte de la población es excelente.

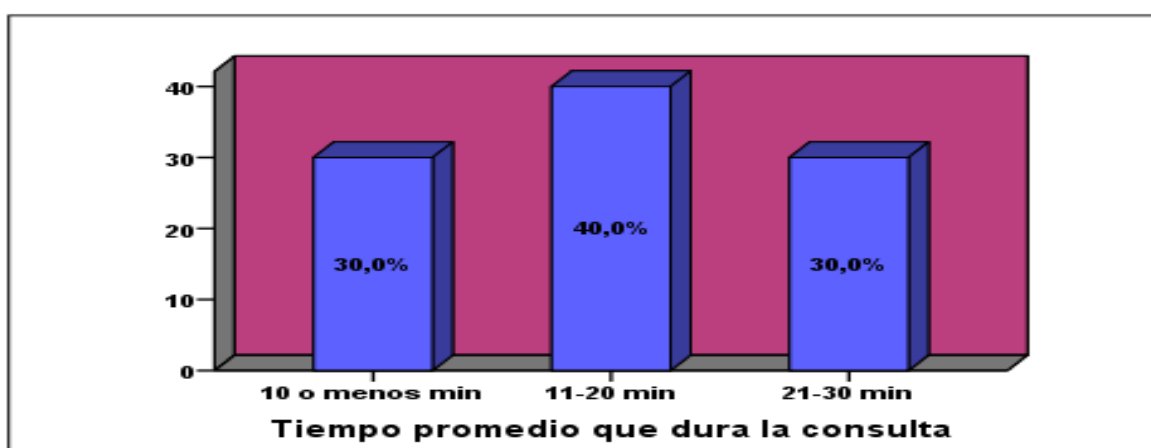
Enfermería al igual que el médico o cualquier personal de salud debe de brindar una atención adecuada a los usuarios, al momento de la comunicación estar atento a lo que el usuario le refiera, indagar sobre los problemas que el presenta para que el usuario se sienta satisfecho con la atención que le brindo, con relación al estudio realizado en el centro de salud de Altagracia el 49,4% de los usuarios refirió que la atención brindada por el personal de enfermería es buena, al momento que se observó logramos constatar con un 60% que la atención brindada por el personal de enfermería al usuario es buena, confirmando que lo que refieren los usuarios es confiable.

**Gráfico 12. Tiempo que dura la consulta brindada a los usuarios que asisten al Centro de Salud Altagracia.**



Fuente: Encuesta.

**Gráfico 4.**



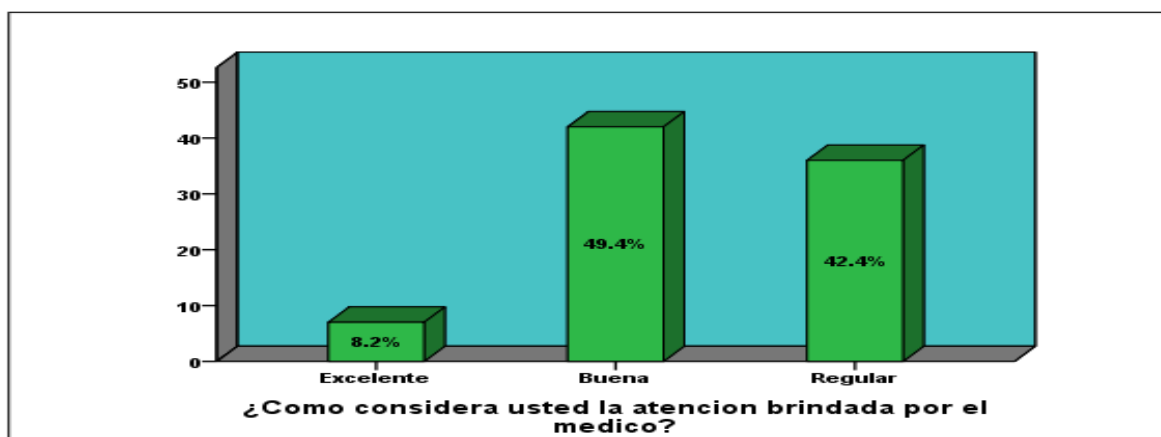
Fuente: Guía de observación.

En el gráfico se reflejan los resultados obtenidos de las 85 encuestas realizadas a los usuarios de la unidad de salud Altagracia donde se reflejan que 35,3% de la población dicen que su consulta dura aproximadamente de 11-20 min, con 30,6% dicen que su consulta dura menos de 10 minutos, con un 21,2% dicen su consulta dura aproximadamente de 31 min o más y con un 12,9% dicen que su consulta dura de 21-30 minutos.

Según la teoría el tiempo que dura la consulta es de 20 min lo cual comprende una entrevista inicial, la anamnesis, el examen físico para evaluar el estado de salud del paciente dando de esta manera un diagnóstico y tratamiento precoz, en este caso el 35,3%

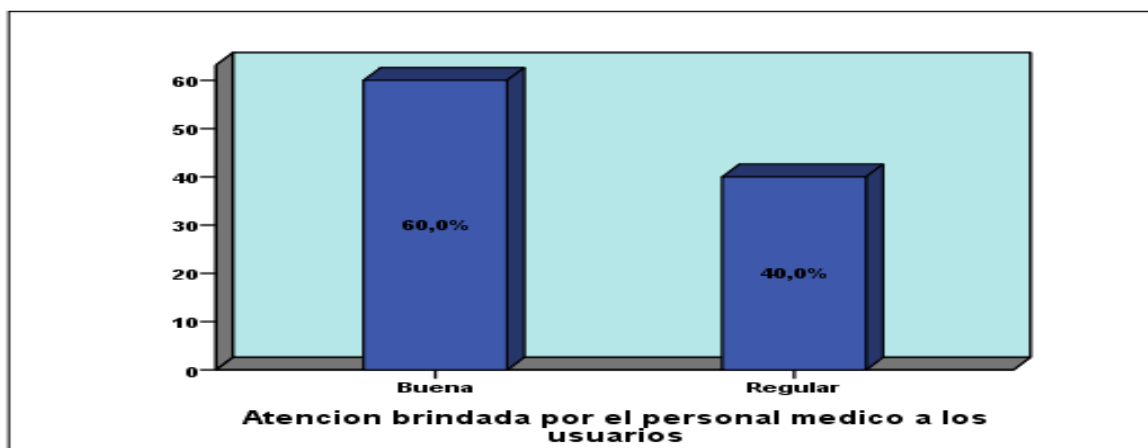
de los usuarios reflejaron que el tiempo que dura la consulta es de 11-20 min, al momento de realizar la observación se verifico con un valor de 40% que la consulta dilata aproximadamente entre 11-20 minutos, siendo el valor más alto, de esta manera se asemeja a la teoría y a lo que los usuarios refieren.

**Gráfico 13. Atención brindada a los usuarios por parte del médico, en el Centro de Salud Altagracia.**



Fuente: Encuesta.

**Gráfico 5.**



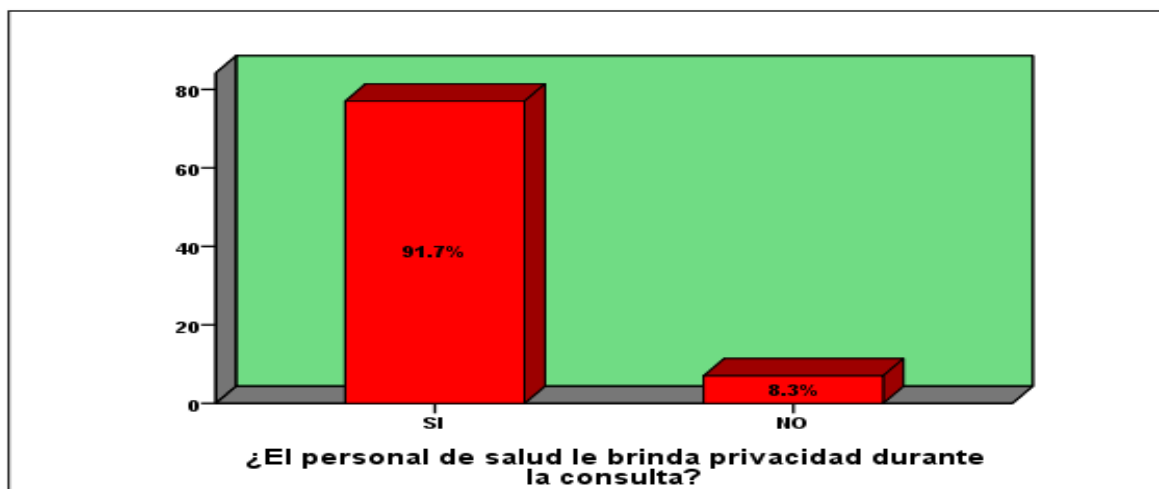
Fuente: Guía de observación.

En el gráfico se reflejan los resultados de las 85 encuestas realizada o los usuarios que asisten a la unidad de salud Altagracia donde el 49,2% de los usuarios dicen que la atención recibida por el médico es buena, un 42,4% de los usuarios dicen que la atención recibida por el médico es regular y un 8,2% refieren que la atención es excelente.

Según la teoría la atención brindada por el médico debe de ser buena tomando en cuenta una serie de medidas a tomar entre ellas están la confidencialidad, el buen trato al usuario, la forma de hablar, de esta manera el usuario se sentirá satisfecho de la atención brindada, en dicho estudio el 49,2% de los usuarios refiere que la atención que les brinda el médico es buena, mediante la observación constatamos con un 60% que la atención que brinda el médico es buena relacionándose con la teoría, y quedando los pacientes satisfechos con la atención que se les brinda en dicho centro.

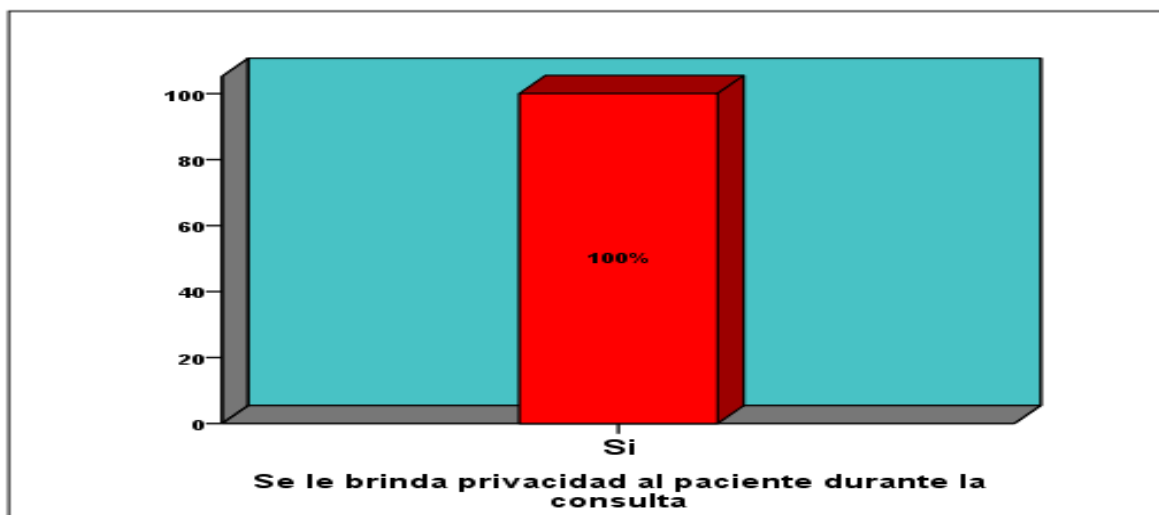


**Gráfico 14. Se les brinda privacidad a los usuarios durante la consulta en el Centro de Salud Altagracia.**



**Fuente: Encuesta.**

**Gráfico 6.**



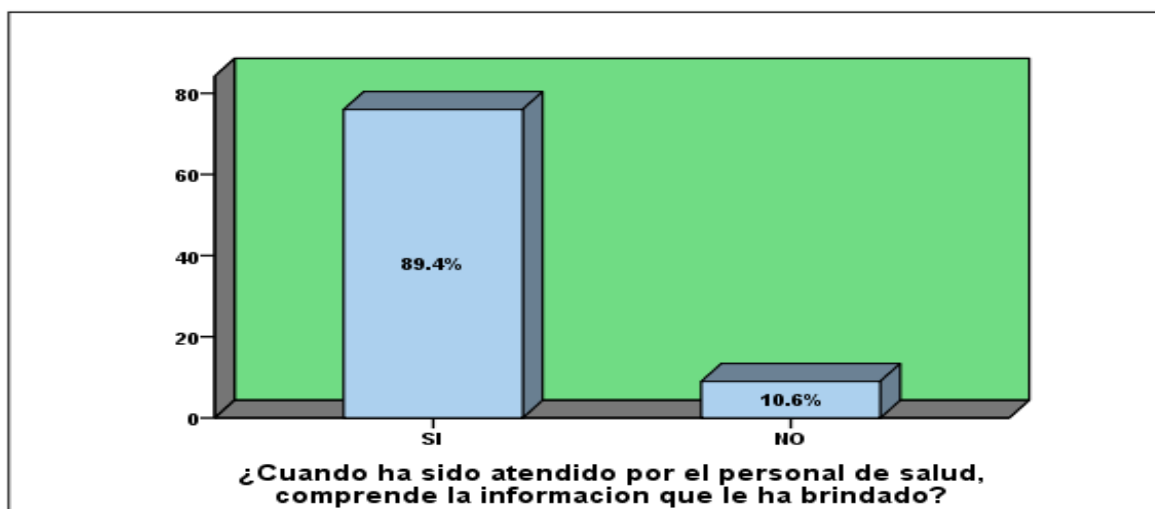
**Fuente: Guía de observación.**

En el gráfico se reflejan los resultados de las 85 encuestas realizada o los usuarios que asisten a la unidad de salud Altagracia donde el 90.6 % de los usuarios refieren que al momento de recibir la atención le brindan privacidad en cambio el 8.2 % refieren que no se le brinda privacidad durante la atención.

El paciente tiene derecho, a su privacidad personal, es decir, a ser examinado en instalaciones diseñadas para asegurar el aislamiento visual y auditivo razonable, según lo que refieren el 90.6% los usuarios es que en este centro de salud se les brinda privacidad, al momento que realizamos la observación constatamos que el personal de salud le brinda

en un 100% privacidad al usuarios durante la consulta haciendo constatar que se cumplen y se respetan las normas las cuales están establecida en dicho centro, de esta manera el paciente se siente satisfecho con la atención que les brinda el personal de salud.

**Gráfico 15. Comprende la información brindada por el personal de salud a los usuarios durante la consulta en el Centro de Salud Altagracia.**

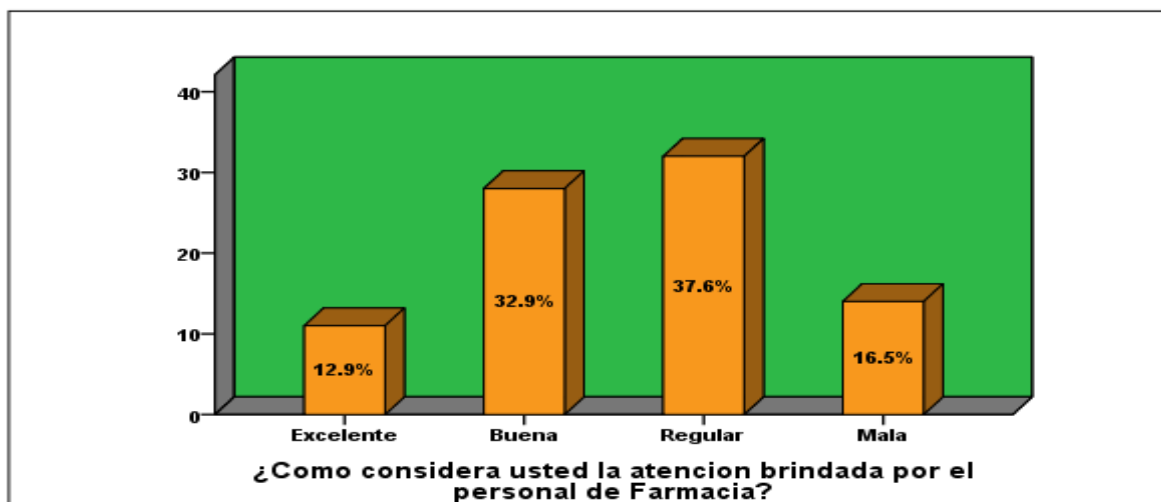


**Fuente: Encuesta.**

En el gráfico se reflejan los resultados de las 85 encuestas realizada o los usuarios que asisten a la unidad de salud Altagracia el cual el 89.4% de los usuarios refieren que ellos comprenden al momento que el personal les da la información de su salud, el otro 10.6 % refiere que no comprenden la información que se les da durante su consulta.

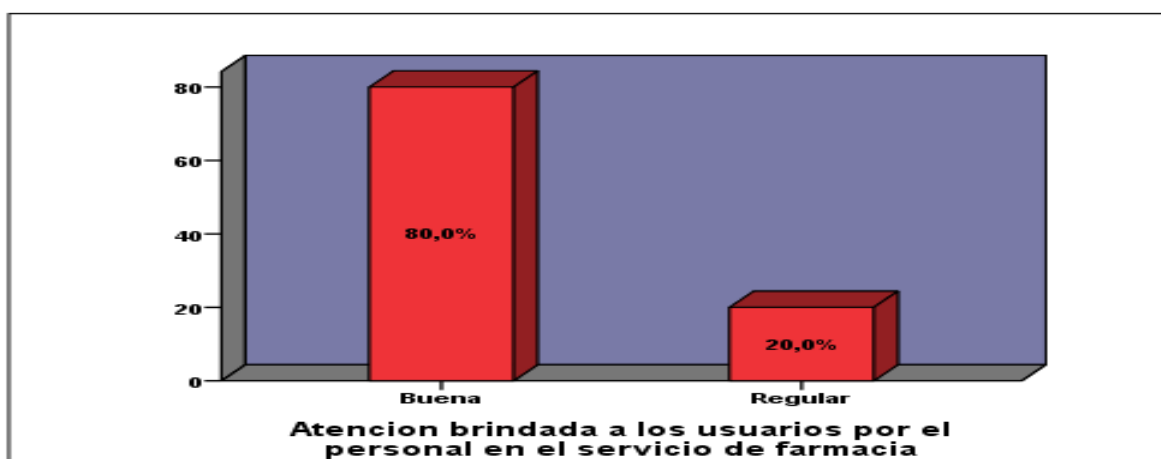
Según teoría el usuario externo debe recibir, comprender y aceptar la información que se le brinda acerca de los procedimientos, diagnóstico y tratamiento referidos a su caso, lo cual en esta estudio el 89.4% de los usuarios comprenden la información que les brinda el personal de salud al momento de la atención.

**Gráfico 16. Atención brinda por el personal de Farmacia a los usuarios que asisten al Centro de Salud Altagracia.**



Fuente: Encuesta.

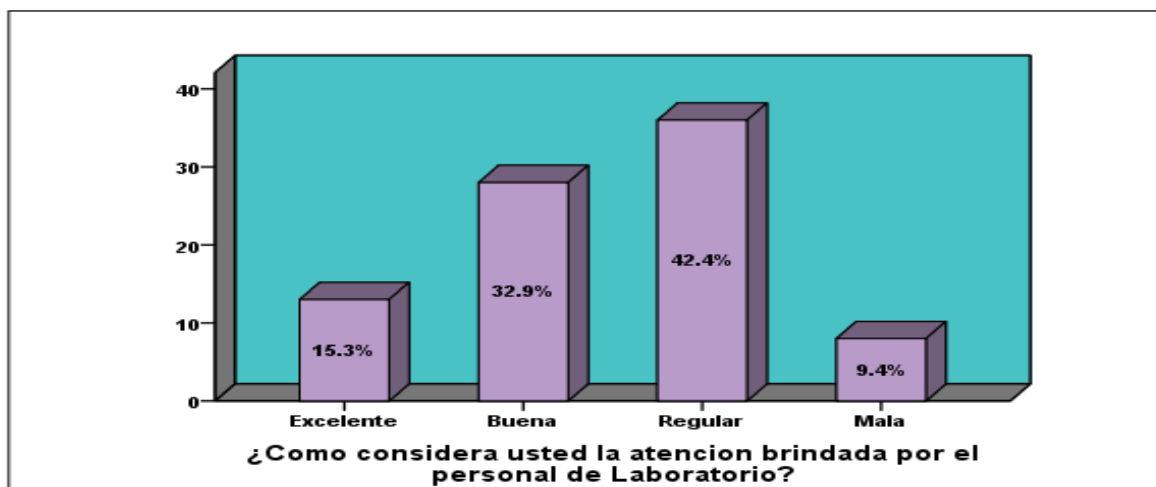
**Gráfico 7.**



Fuente: Guía de observación.

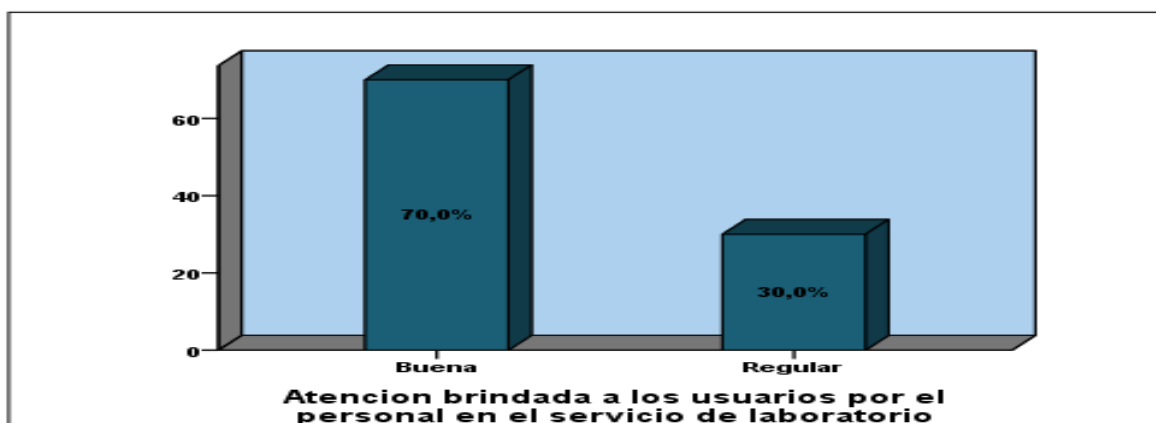
En el gráfico se refleja que un 37.6 % de los usuarios encuestados dice que al momento que llegan a la unidad de salud el trato que le brinda el personal de Farmacia es regular, Un 32.9 % dicen que la atención que se le brinda es buena, con un 16.5 % dicen que la atención que se les brinda es mala y con un 12.9 % dicen que la atención recibida es excelente. Mediante la guía de observación se verifico que la atención que le brinda el personal de farmacia es buena en un 80% el cual no existe una relación de acuerdo a los datos obtenidos mediante la encuesta siendo que el 37.6% de los usuarios refieren que la atención en dicho servicio es regular.

**Gráfico 17. Atención brindada a los usuarios por el personal, en el servicio de laboratorio.**



Fuente: Encuesta.

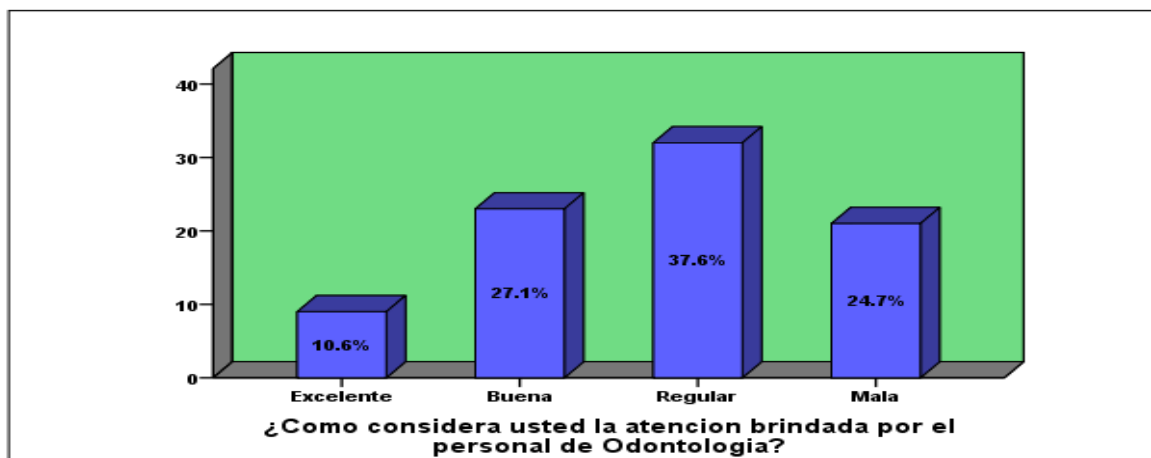
**Gráfico 8.**



Fuente: Guía de observación.

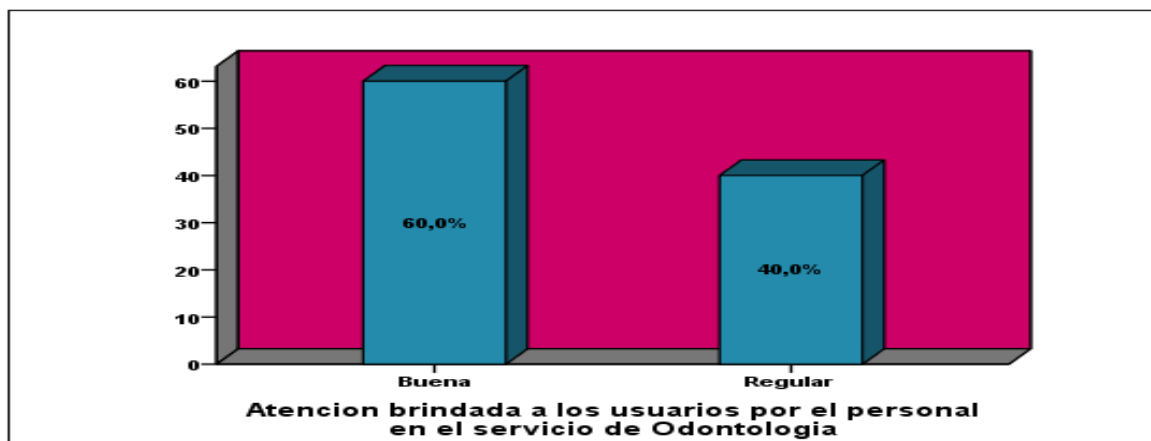
En el gráfico se reflejan los resultados obtenidos de las 85 encuestas realizadas a los usuarios de la unidad de salud Altagracia donde se reflejan que 42.4% de los usuarios refieren que el personal de Laboratorio les brinda una atención regular, el 32.9% refiere que es buena, el 15.3% que es excelente y el otro 9.4% la considera como mala. Mediante la observación se confirma que la atención que le brinda el personal de laboratorio a los usuarios es buena en un 70% por lo que no concuerda con los resultados obtenidos en la encuesta donde los usuarios refieren en un 42.4% que la atención brindada es regular.

**Gráfico 18. Atención brindada a los usuarios por el personal en el servicio de Odontología.**



Fuente: Encuesta.

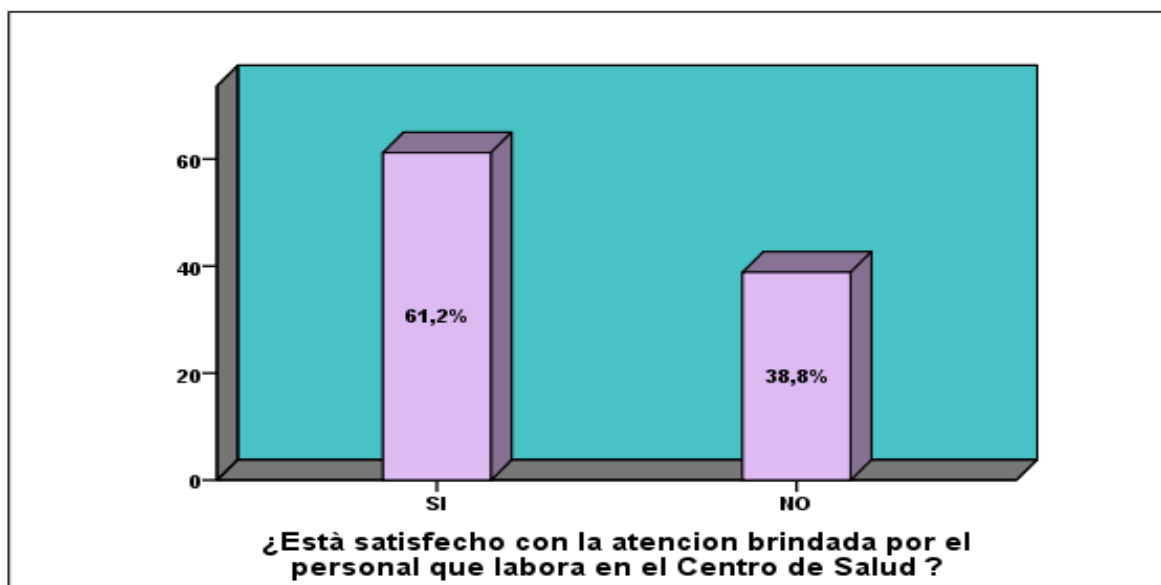
**Gráfico 9.**



Fuente: Guía de observación.

En el gráfico se reflejan los resultados obtenidos de las 85 encuestas realizadas a los usuarios del Centro de salud Altagracia donde se reflejan que 37.6% de los usuarios refieren que el personal de Odontología les da una atención regular, el 27.1% refiere que es buena, el 24.7% que es mala y el otro 10.6% la considera como excelente. Mediante la observación se constató que la atención que le brinda el personal de odontología a los usuarios es buena en un 60% estos datos no se asemejan a los resultados obtenidos mediante la encuesta donde los usuarios refieren que la atención que les brinda el personal de odontología es regular en un 37.6%.

**Gráfico 19. Satisfacción de los usuarios con la atención brindada por el personal que labora en el Centro de Salud.**

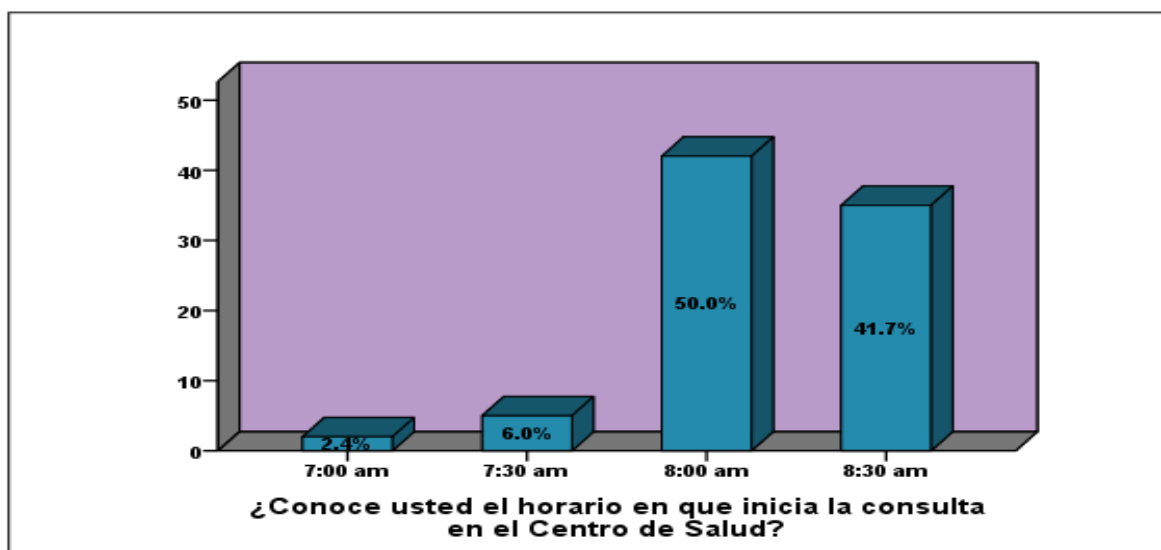


**Fuente: Encuesta.**

En base a los resultados obtenidos de las 85 encuestas realizadas a los usuarios de la comunidad Las Pilas, con respecto a la satisfacción el 61.2% refieren estar satisfechos con la atención brindada por el personal que labora en el Centro de Salud, por otra parte el 38.8% refirió lo contrario es decir que no está satisfecho con la atención que les brindan.

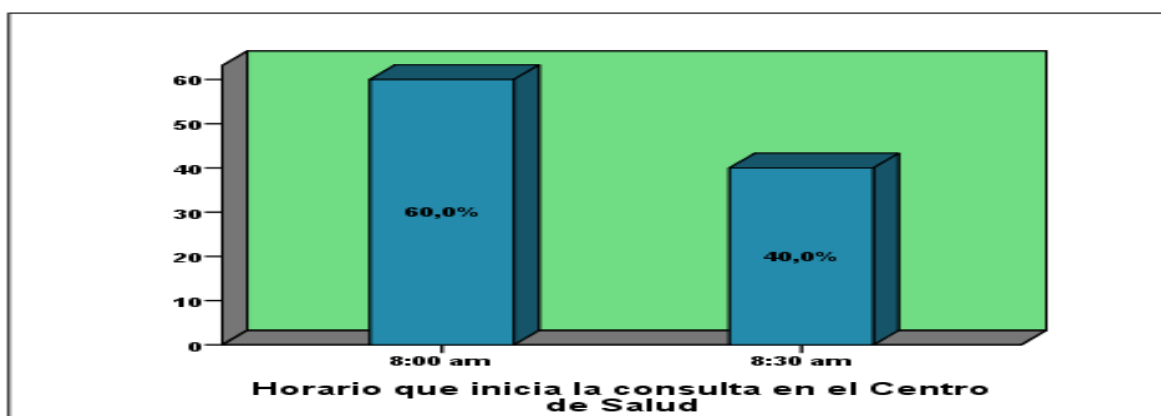
En base a la teoría el usuario estará satisfecho siempre y cuando sus necesidades sean cubiertas, si no se le brinda una atención adecuada el tendrá una percepción mala acerca de la atención que él ha recibido, además depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo que obtenga el servicio que el usuario desea; de acuerdo a lo que la teoría menciona existe una relación en cuanto a las encuestas realizadas ya que el 61.2% de los usuarios refiere estar satisfechos con la atención que le brinda el personal que labora en el Centro de Salud, por lo que se puede decir que se cumplen los atributos mencionados según la teoría.

**Gráfico 20. Horario que inicia la consulta en el centro de salud.**



Fuente: Encuesta.

**Gráfico 10.**

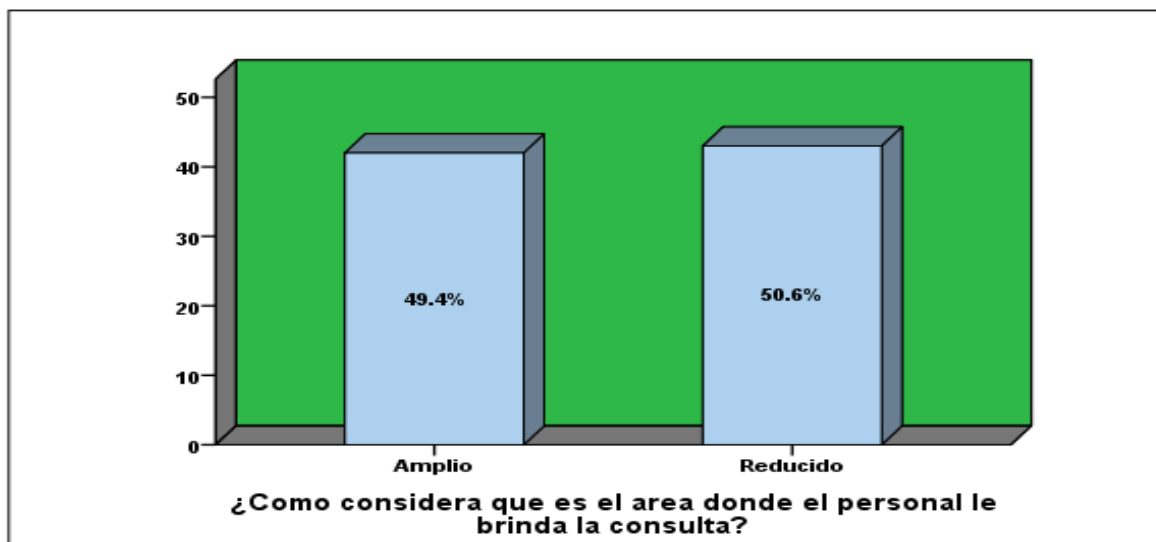


Fuente: Guía de observación.

De la encuesta realizada a 85 usuarios que asisten al centro de salud Altagracia, con relación al horario que inicia la consulta en la unidad de salud, estos mencionan que la hora de inicio es a las 8:00 am equivalente al 50%, seguido de otros que mencionan que el horario es a las 8:30 am para un porcentaje de 41.7%, y los demás indican que el horario de inicio de consulta es a las 7:00am y 7:30 am siendo los de porcentajes más bajos. El personal de salud debe de atender a los pacientes respetando el orden de llegada, los usuarios acuden a las unidades de salud de lunes a viernes a las 8:00 am, así mismo en la encuesta realizada el 50% de los usuarios indican que el horario que inicia la consulta es a las 8:00 am y de igual manera al realizar la observación en dicho Centro de Salud se

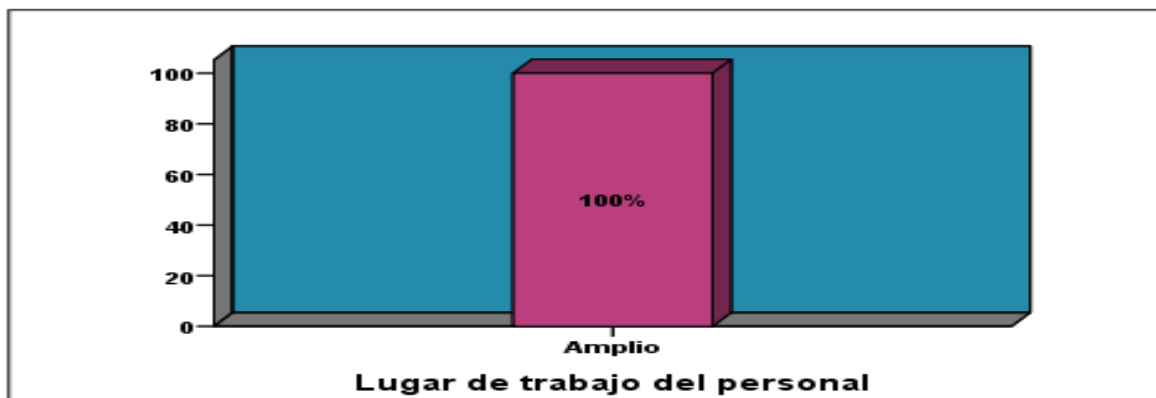
identificó que la hora que inicia el personal de salud a brindar la atención es a las 8:00 am.

**Gráfico 21. Área donde el personal brinda consulta a los usuarios, en el Centro de Salud Altagracia.**



**Fuente: Encuesta.**

**Gráfico 11.**

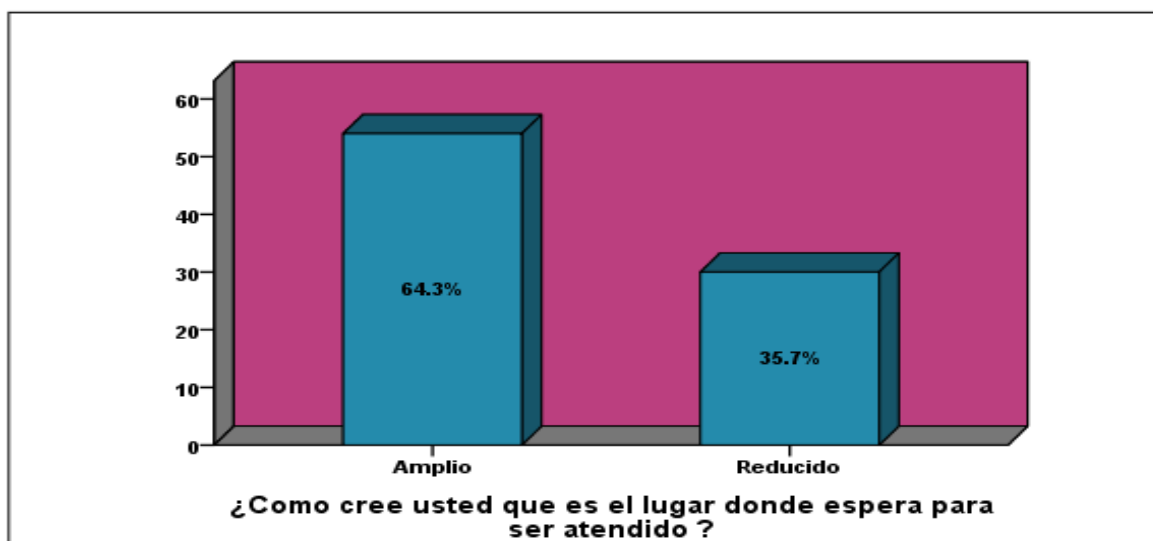


**Fuente: Guía de observación.**

En la encuesta realizada a 85 de los usuarios que asisten a recibir consulta al centro de salud Altagracia consideran que el lugar donde labora el personal es reducido siendo un 50.5% y el 49.4% indico que el lugar de trabajo del personal es amplio. Al momento de realizar la observación se constató que el lugar de trabajo de personal es amplio con un 100%, lo cual no se relaciona con lo que los usuarios refieren ya que solo el 49.4% de los usuarios refirió que era amplio.

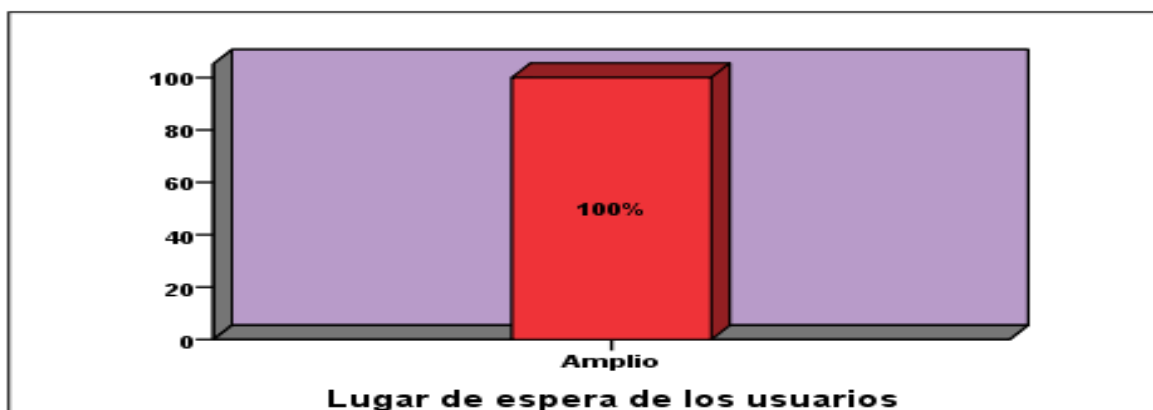


**Gráfico 22. Lugar de espera para ser atendido, en el Centro de Salud Altagracia.**



Fuente: Encuesta.

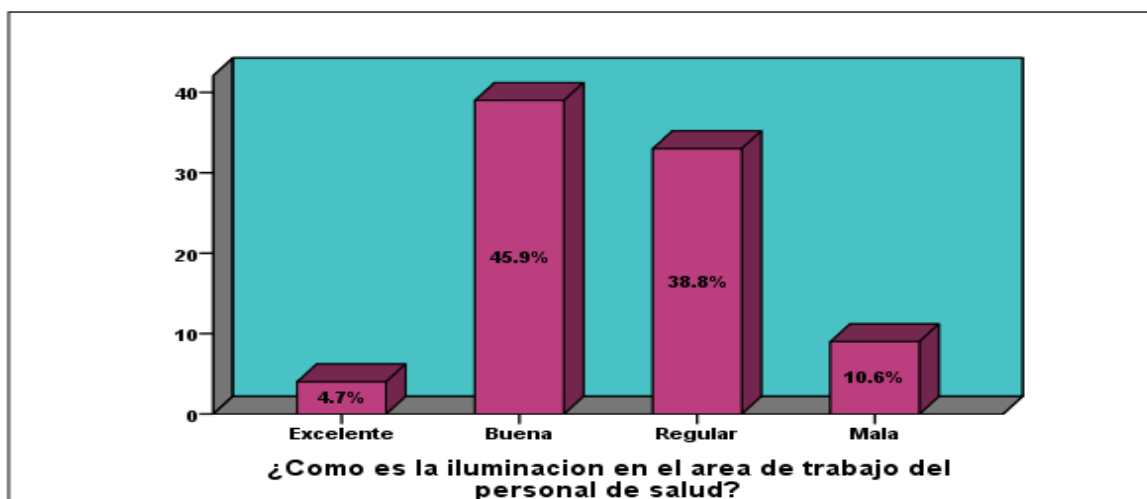
**Gráfico 12.**



Fuente: Guía de observación.

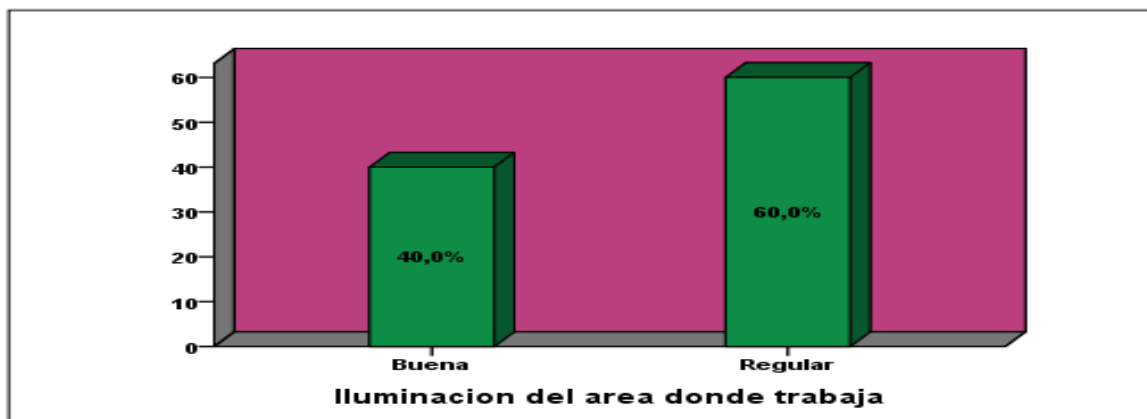
El presente gráfico se representa los resultados de la encuesta realizada a 85 usuarios de la comunidad Las Pilas, con relación al lugar de espera para la consulta en dicha unidad de salud, por lo que el 64.29 % asegura que el lugar es amplio y el 35.71% afirma que es reducido. De acuerdo a la observación realizada se pudo confirmar que el área de espera en un 100% es amplia, por lo que se puede decir que de acuerdo a la encuesta el 64.3% de los usuarios indicaron que el área de espera es amplia así mismo hay relación con lo observado.

**Gráfico 23. Iluminación en el área de trabajo del personal.**



Fuente: encuesta.

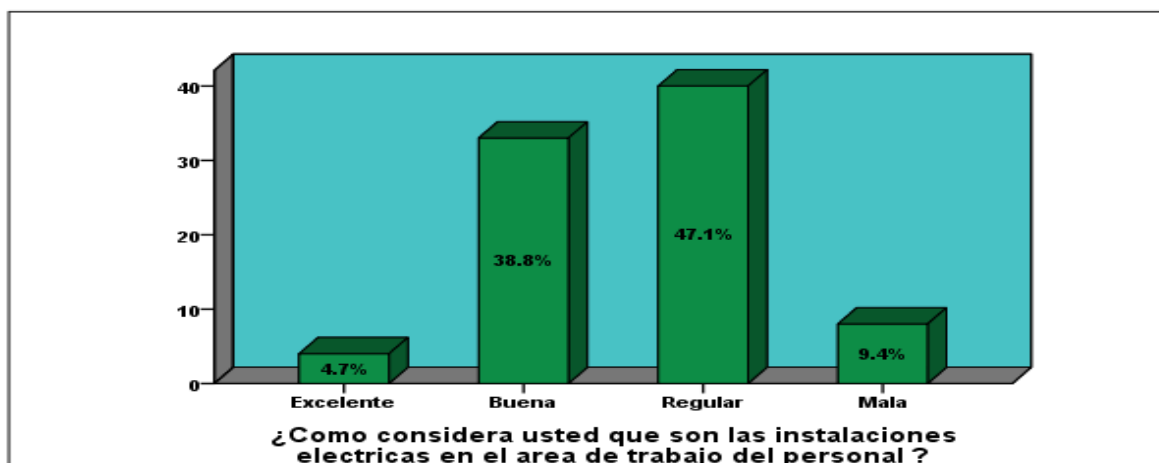
**Gráfico 13.**



Fuente: Guía de observación.

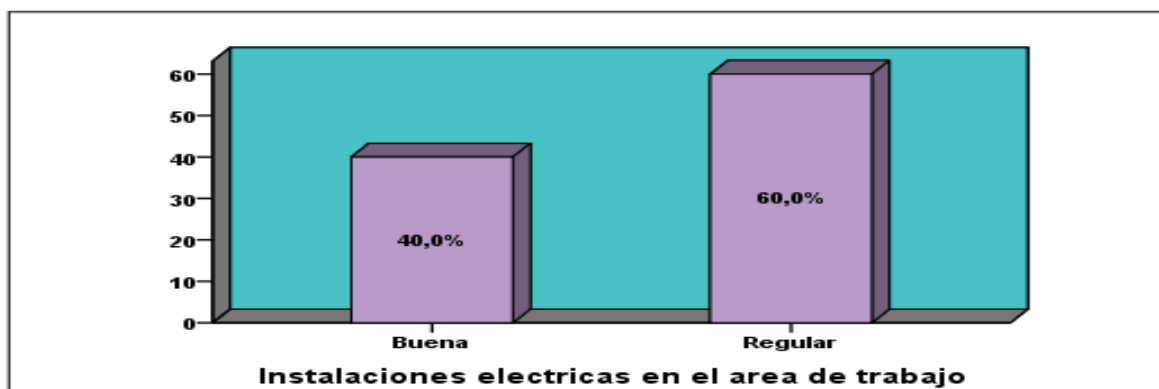
De la encuesta realizada a 85 usuarios de la comunidad Las Pilas con relación a la iluminación en el Centro de Salud Altigracia, un 45.88% menciona que la iluminación es buena, 38.82% aseguró que es regular, el 10.59 afirman que es mala y el 4.71% dijeron que es excelente. El concepto de la luz es relevante en la teoría y se considera la recepción de la luz solar directa como necesidad de los usuarios y se dice que la luz tiene efectos reales, de acuerdo a la encuesta el 45.9% de los usuarios indicaron que la iluminación es buena y al realizar la observación se constató que en un 60% la iluminación es regular por lo que no existe relación con lo mencionado por los usuarios y de igual manera con lo que refiere la teoría acerca de la importancia de la iluminación.

**Gráfico 24. Instalaciones eléctricas en el área de trabajo del personal de Salud.**



Fuente: Encuesta.

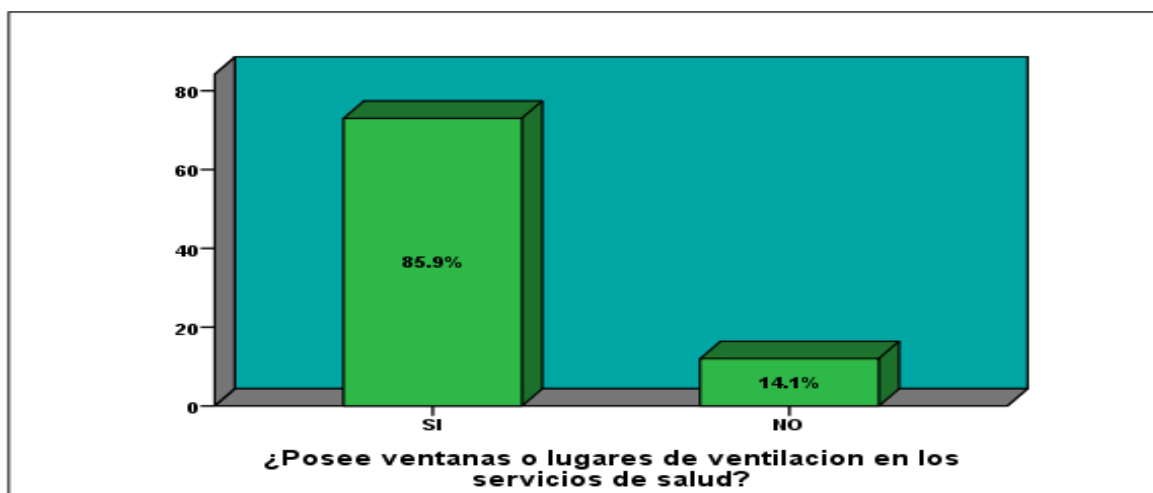
**Gráfico 14.**



Fuente: Guía de observación.

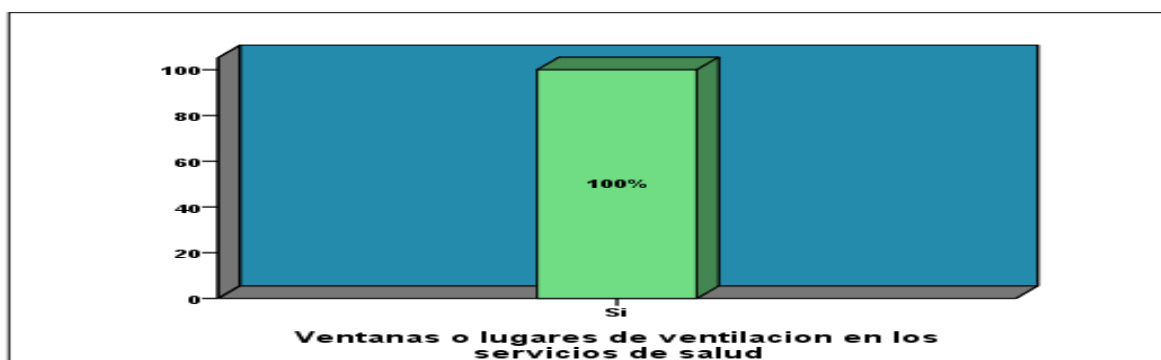
De la encuesta realizada a 85 usuarios de la comunidad Las Pilas que asisten a consulta al Centro de Salud Altagracia, con respecto a las instalaciones eléctricas de dicha unidad de salud. El 47.06% indicaron que estas son regulares, el 38.82% mencionaron que es buena, el 9.41 % aseguran que es mala y el 4.71% aseguran que es excelente. Se realizó la observación y se identificó que las instalaciones eléctricas de este centro de salud se encuentran en regular estado siendo un 60%, por lo que no todos están en funcionamiento y de acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios el 47.1% mencionaron que estos se encuentran en regular estado por lo que se pudo constatar lo referido por los usuarios con la realización de la observación, dando como resultado la veracidad de las respuesta obtenidas.

**Gráfico 25. Posee ventanas o lugares de ventilación en los servicios de salud.**



Fuente: Encuesta.

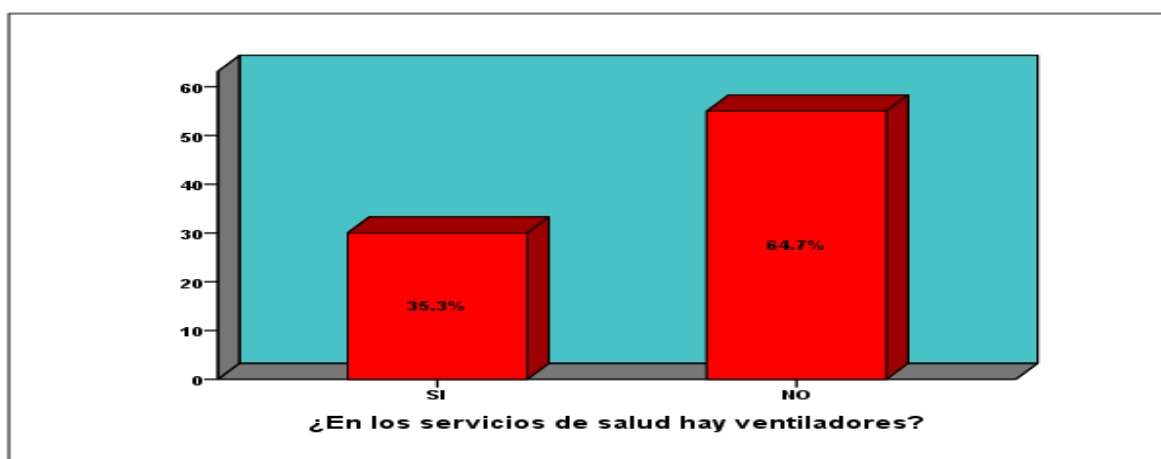
**Gráfico 15.**



Fuente: Guía de observación.

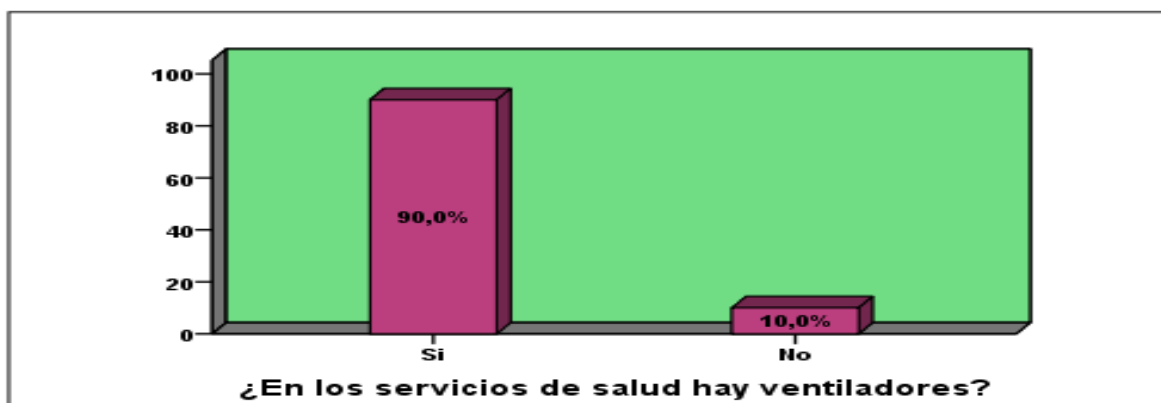
En el presente gráfico se muestra el resultado de la encuesta realizada a 85 usuarios de la comunidad Las Pilas que asisten al Centro de Salud Altagracia, con relación a la existencia de ventana o lugares de ventilación en dicho centro, por lo que el 85.88% indicaron que si existen y el 14.2% mencionan que estos antes dichos no existen. La ventilación apropiada es una de las grandes preocupaciones, de lo cual se aconseja a las enfermeras mantener el aire que se respira tan puro como el del exterior, se intenta demostrar la importancia del componente ambiental como ayuda para la recuperación de los pacientes, de acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios, el 85.88% mencionaron que si existe ventilación , de igual manera mediante la realización de la observación se pudo constatar lo mencionado por los usuarios ya que si existen lugares o ventanas de ventilación y así mismo que es importante la existencia de esto para la recuperación del paciente de acuerdo a la teoría.

**Gráfico 26. Existen ventiladores en los servicios de Salud.**



Fuente: Encuesta.

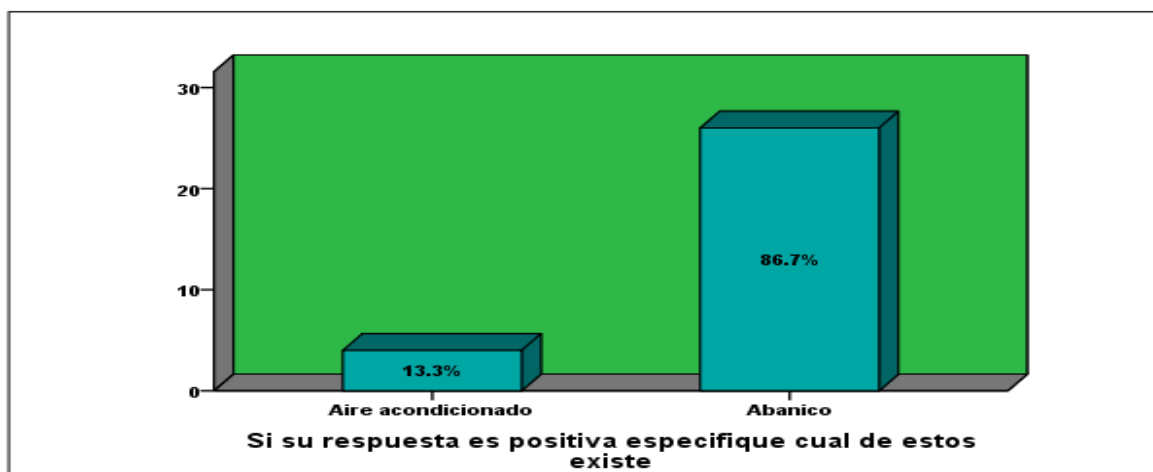
**Gráfico 16.**



Fuente: Guía de observación.

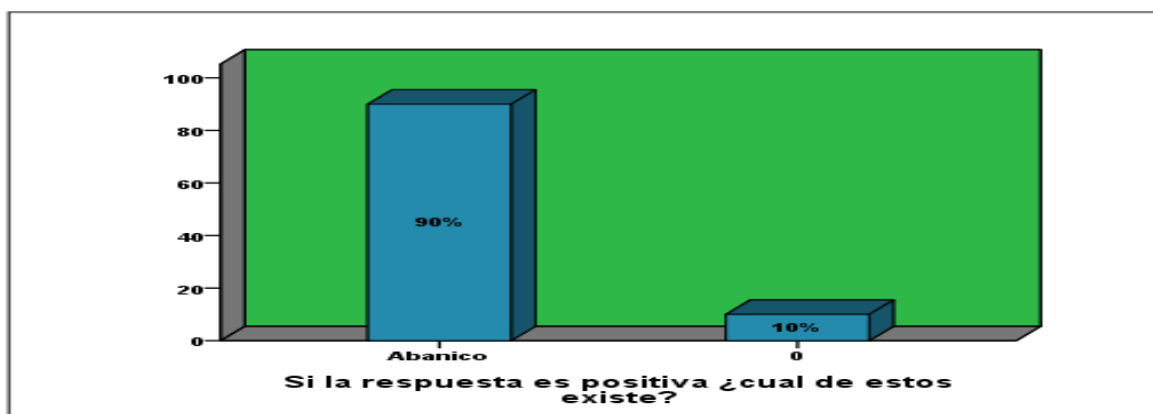
En la encuesta realizada a 85 usuarios que asisten a consulta al Centro de Salud Altagracia, con relación a la existencia de ventiladores en dicha unidad. El 64.71% indicaron que no existen y el 35.29% menciono que si existen. Así mismo Mediante la observación se logró verificar que si existen ventiladores siendo un 90% y al momento de la encuesta realizada a los usuarios el 64.7% indicaron que no existen ventiladores, de esto podemos mencionar que no hay relación de lo observado con lo obtenido en la encuesta, pero así mismo se puede mencionar que no todos están en buen funcionamiento.

**Gráfico 27. Especificar qué tipo de ventilador existe en los servicios de Salud.**



Fuente: Encuesta.

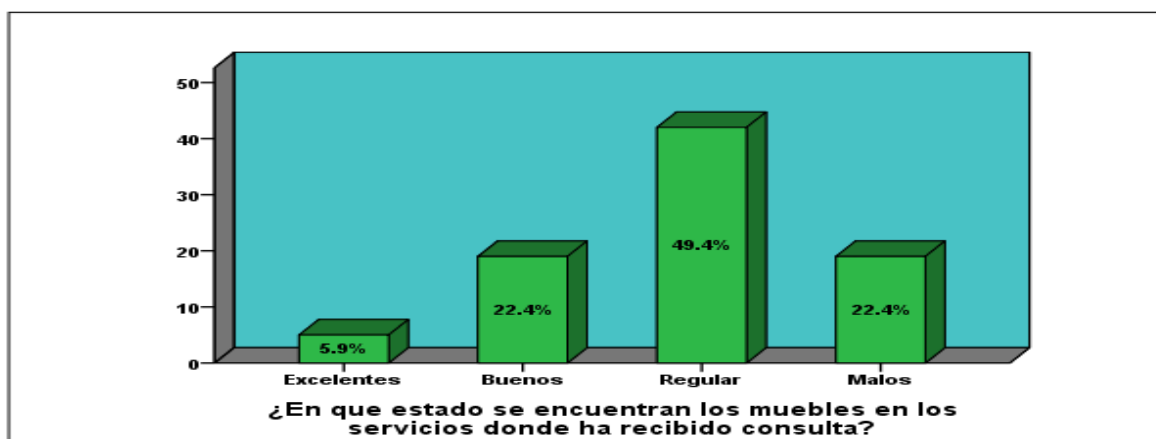
**Gráfico 17.**



Fuente: Guía de observación.

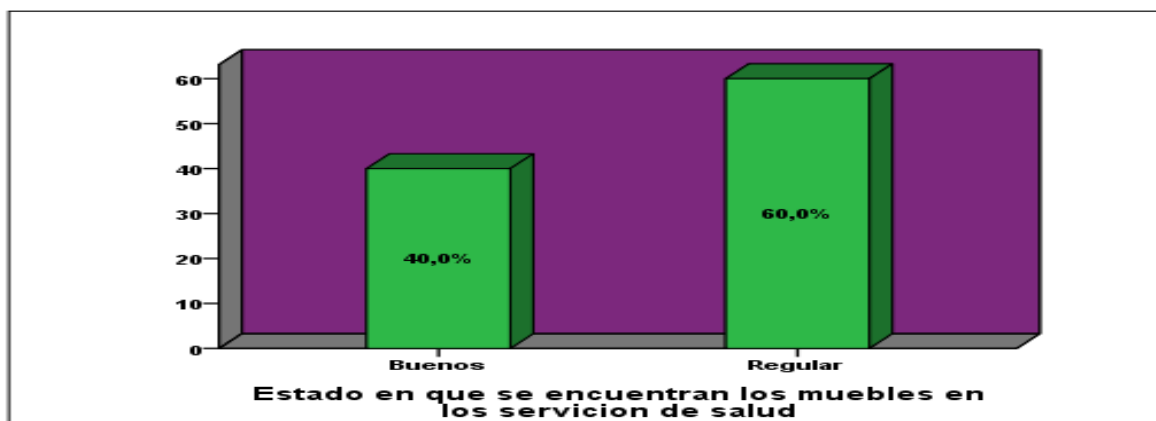
De la encuesta realizada a los 85 usuarios que asisten al Centro de Salud Altagracia, con relación a la existencia de ventiladores en dicho centro, el 35.29% indicaron que si existen, por lo que se les dijo que mencionaran cuál de estos había de acuerdo a la respuesta positiva, por lo que el 86.87% indicaron que el que existe es el abanico y el 13.33% dijeron que existe aire acondicionado. Mediante la observación se constató en un 90% que lo que existe como ventiladores son abanico y en un 10% aire acondicionado y al realizar la encuesta a los usuarios un 86.7% mencionan que existen abanico y el 13.3% refirió que existen aire acondicionado de esto pudimos constatar que lo referido por los usuarios está relacionado con lo observado y así mismo mencionan que no todos están en buen funcionamiento.

**Gráfico 28. Estado en que se encuentran los muebles en los servicios donde los usuarios han recibido consulta.**



Fuente: Encuesta.

**Gráfico 18.**



Fuente: Guía de observación.

El presente gráfico representa el valor obtenido de la encuesta realizada a los 85 usuarios que asisten a consulta al Centro de Salud Altagracia, con relación al estado en que se encuentran los muebles en dicha unidad de salud, por lo que el 49.41% mencionaron que estos están en regular estado, el 22.35 indicaron que se encuentran buenos y malos y el 5.88% dijeron que se encuentran en excelente estado. Al realizar la observación se verificó en un 60% que los muebles se encuentran en regular estado al momento de realizar la encuesta a los usuarios el 49.4% indicaron que estos se encuentran en regular estado por lo que se pudo verificar lo mencionado por los usuarios en la encuesta y la realización de la observación ya que se identificó que los muebles están en regular estado.

## **11. CONCLUSIÓN**

Se caracterizaron a los usuarios que asisten al Centro de Salud Altagracia, en grupos etarios de los cuales el grupo que mayor porcentaje obtuvo, fueron entre las edades de 20-29 años con un 49.4%, por género masculino y femenino, siendo el sexo femenino el que predominó con un 50.6%; en nivel de escolaridad, de los cuales un 23.5% tienen su secundaria incompleta, referente al estado civil la mayoría de los usuarios son solteros siendo el 48.2 % de los 85 encuestados y el 100% son de procedencia Rural.

Los usuarios están satisfechos con la atención que le brinda el personal que labora en el Centro de Salud ya que el 61.2% refieren estar satisfechos con la atención recibida, en base a la atención que les brinda el personal médico y el personal de enfermería según la encuesta realizada a los usuarios el 49.4% refieren que la atención recibida es buena, mediante la observación previa a esta logramos constatar que lo referido por los usuarios es verdadero.

En la infraestructura del Centro de Salud en base a la encuesta y la observación, la unidad cuenta con los mobiliarios adecuados y en un regular estado para brindar la atención a los usuarios, se podría decir que los resultados de dicho estudio son satisfactorios en base a los resultados de la encuesta y la observación.



## **12. RECOMENDACIONES**

Dirigidas a la Directora del Centro de Salud, jefas de enfermería, responsables de cada programa de atención y a todos los trabajadores que laboran en el centro de salud de Altagracia, Isla de Ometepe con el propósito de mejorar la atención que le brindan al usuario mediante acciones implementadas para que lograr la satisfacción del usuarios.

- Establecer una adecuada relación enfermero/paciente para que se logre tener una buena comunicación con los usuarios al momento de la consulta.
- Explicarles a los usuarios las actividades que se le realizara al momento de la atención, para que estos tengan un conocimiento previo de lo que se les hará y de esta manera esté satisfecho con la atención recibida.
- Implementar charlas educativas en relación a temas de salud a los usuarios durante el tiempo de espera para la consulta.
- Gestionar proyectos que ayuden a mejorar la infraestructura del Centro de Salud para lograr la satisfacción de los usuarios.

### 13. BIBLIOGRAFÍA

- Aguirre-Gas, H. G. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de atención médica. *medigraphic*, 193.
- Ameri, L. C. (2008). *percepcion del paciente acerca de la atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina, en el hospital nacional daniel alcides carrion*. Lima, Perú.
- Calero, V. S. (2000). *INVESTIGAR ES FACIL*. managua: universidad unan managua.
- Donabedian. (2001). calidad asistencial. *revista de organos de la sociedad española de la calidad asistencial*, 11.
- Espinoza, L. J. (2016). *calidad de atención* . Managua.
- G, M. P. (Marzo 2013). *Satisfacción y calidad percibida en la atención hospitalaria*. Chile: Departamento de estudios y desarrollo.
- Gonzalez, C. G. (02 de junio de 2009). *www.javeriana.edu.co*. Obtenido de [www.javeriana.edu.co](http://www.javeriana.edu.co):  
<http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis12.pdf>
- Hardy, E. (2001). Masculinidad y Género. *Revista cubana de salud pública* .
- López, J. P. (2000). *introducción a la metodología de la investigación científica* . Managua : litografía del renacimiento.
- Minsa. (2005). *Estudio de satisfacción de usuarios unidades de salud/ silais managua*. managua.
- Minsa. (marzo2007). *Nicaragua ministerio de salud marco conceptual del modelo de salud familiar y comunitario mosafc*. managua: bibliotecanacionaldesalud.
- Osorio, G. (2009). *Satisfacción usuarios externos atendidos por los servicios subrogados del IHSS, emergencias del hospital y clínicas san Lucas*. Ocotal, Nueva, Segovia, Nicaragua .
- Rivera, L. P. (2010). *percepcion de los usuarios sobre la calidad de atención que reciben en el centro medico*. . Ocotal, Nueva Segovia, Nicaragua .

- Sampieri, R. H. (2010). *metodologia de la investigacion*.
- Sánchez, A. L. (2005). *satisfaccion de los servicios de salud y su relacion con la calidad en los hospitales*. hidalgo-pachuca.
- Sánchez, a. l. (2005). *satisfaccion de los servicios de salud y su relacion con la calidad en los hospitales publicos de ixmiquilpan HGO*. PACHUCA HIDALGO.
- Schmalbach, J. C. (enero de 2011). *googleacademico*. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412011000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007)
- Seclen-paladin, j. (2000). satisfacción de usuarios de los servicios de salud factores sociodemograficos y de accesibilidad asociados. En A. m. lima, *satisfacción de usuarios de los servicios de salud* (págs. 127-141). Perú.
- Valinda, s. c. (2004 ). *investigar es facil* . Managua, Nicaragua : UNAN Managua .
- Walker Vásquez, C. A. (2009). *Satisfacción del usuario de consulta externa en el hospital Nacional Docente Madre Niño San*.

# ANEXOS

## **BOSQUEJO**

### **I Características socio demográficas de los usuarios**

- a. Edad y Satisfacción del usuario**
- b. Sexo y satisfacción del usuario**
- c. Procedencia y satisfacción del usuario**
- d. Escolaridad y satisfacción del usuario**
- e. Religión y satisfacción de usuario**

### **II Calidad de atención**

- a. Definición**
- b. Componentes de la Calidad**
  - 1. Proceso**
  - 2. Estructura**
  - 3. Resultado**

### **III Satisfacción de los usuarios**

- a. Trato que brinda el personal a los usuarios**
- b. Horario de espera para la consulta**
- c. Toma de Signos Vitales**
- d. Atención brindada por el personal de Enfermería**
- e. Atención brindada por el medico**
- f. Privacidad**
- g. Comprensión de la información**
- h. Horario de atención para la consulta**
- i. Usuarios satisfechos con la atención brindada por el personal**

### **IV Factores que influyen en la satisfacción**

- a. Factores Humanos**
- b. Factores Ambientales**
  - 1. Espacio Físico**
  - 2. Iluminación en el área de trabajo**
  - 3. Ventilación en el área de trabajo**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA



INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD

LUIS FELIPE MONCADA

DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA



### ENCUESTA A LOS USUARIOS

Tengan buenos días estimados usuarios, somos estudiantes de la carrera de enfermería con orientación en salud pública, estamos realizando un estudio investigativo para evaluar la satisfacción que ustedes como usuarios perciben con la atención que se les brinda en el Centro de Salud de Altagracia, isla de Ometepe, el estudio es de mucha utilidad para el Centro de Salud por que se identificará la atención que les brinda el personal de salud.

La presente encuesta es anónima, si usted desea participar en dicha encuesta le agradeceremos de antemano y su respuesta será confidencial.

Nº de la encuesta \_\_\_\_\_

Las siguientes preguntas están elaboradas para los usuarios y usuarias, podrá marcar con una x la respuesta que crea conveniente.

#### Características socio demográficas

¿Qué edad tiene?

<20	
20-29	
30-39	
40-49	
50-59	
>60	

**¿Cuál es su sexo?**

Masculino	
Femenino	

**¿Cuál es su procedencia?**

Rural	
Urbano	

**¿Cuál es su nivel de escolaridad?**

Analfabeta		Secundaria incompleta	
Alfabetizada		Secundaria completa	
Primaria completa		Técnico	
Primaria incompleta		Universitario	

**¿Cuál es su estado civil?**

Soltero (a)		Casado(a)	
Acompañado(a)		Divorciado(a)	
estable		Viudo(a)	
Inestable			

**¿A qué religión pertenece?**

Católico	
Evangélico	
Testigo de Jehová	
Mormón	
Otros	



### Satisfacción de los usuarios

Al momento que llega a la unidad de salud, ¿cómo es el trato que le brinda el personal de admisión?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

Cuánto es el tiempo de espera para la consulta?

10 o menos min	
11-20 min	
21-30 min	
Más de 31 min	

¿Cuándo usted llega a la consulta, el personal de salud se presenta o se identifica con usted?

Si	
No	

¿Cuándo es atendido, le toman los signos vitales, (pulso, respiración, temperatura y presión arterial)?

Si	
No	

¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal de enfermería durante la consulta?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

¿Cuánto es el tiempo que dura la consulta?

10 o menos min	
11-20 min	
21-30 min	
Más de 31 min	

¿Cómo considera usted la atención brindada por el médico?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

¿El personal de salud le brinda privacidad durante la consulta?

Si	
----	--

No	
----	--

¿Cuándo ha sido atendido por el personal de salud, comprende la información que le han brindado?

Si	
No	

¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal de salud en los otros servicios?

	<b>Farmacia</b>	<b>Laboratorio</b>	<b>Odontología</b>
Excelente			
Buena			
Regular			
Mala			

¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal que labora en el Centro de Salud?

Si	
No	

¿Conoce usted el horario en que inicia la consulta en el centro de salud?

7:00am	
7: 30am	
8:00am	
8:30am	

### **Factores ambientales**

¿Cómo considera que es el área donde el personal le brinda la consulta?

Amplio	
Reducido	

¿Cómo cree usted que es el lugar donde espera para ser atendido?

Amplio	
Reducido	

¿Cómo es la iluminación en el área de trabajo del personal de salud?

Excelente	
Buena	
Regular	

Mala	
------	--

¿Cómo considera usted que son la instalaciones eléctricas en el área de trabajo del personal?

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

¿Posee ventanas o lugares de ventilación en los servicios de salud?

Si	
No	

¿En los servicios de salud hay ventiladores?

Si	
No	

Si su respuesta es positiva especifique cuál de estos existe

Aire acondicionado	
Abanico	

¿En qué estado se encuentran los muebles en los servicios donde ha recibido consulta?

Excelentes	
Buenos	
Regular	
Malos	



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE NICARAGUA, MANAGUA

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LA SALUD

LUIS FELIPE MONCADA



DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA

Guía de observación

**Tema: Satisfacción de los usuarios de la comunidad Las Pilas con la atención recibida por parte del personal de salud del Centro de Salud Altagracia, Isla de Ometepe, II semestre 2016.**

**La presente guía de observación tiene como fin de evaluar la atención brindada a los usuarios.**

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Hora \_\_\_\_\_

Departamento \_\_\_\_\_

Municipio \_\_\_\_\_

Nombre de la institución  
\_\_\_\_\_

Nombre del Supervisor \_\_\_\_\_

**Satisfacción de los usuarios**

Tiempo promedio que dura la consulta

10 o menos min	
11-20 min	

21-30 min	
Más de 31 min	

Atención brindada al usuario por parte del personal

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

Atención brindada por el personal médico a los usuarios

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

Atención brindada a los usuarios por el personal en los otros servicios

	<b>Farmacia</b>	<b>Laboratorio</b>	<b>Odontología</b>
Excelente			
Buena			
Regular			
Mala			



Trato brindado al paciente durante la consulta por el personal

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

El personal se presenta con el paciente al momento de la consulta

Si	
No	

Le toma los signos vitales al paciente antes de la consulta

Si	
No	

Horario que inicia la consulta en el centro de salud

7:00am	
7: 30am	
8:00am	
8:30am	

Se le brinda privacidad al paciente durante la consulta

Si	
No	

### **Factores Humanos**

Promedio de población que atiende el centro de salud en los diferentes servicios, durante el día

<10	
11-20	
21-30	
31-40	
41-50	
>51	

Personal de enfermería disponible para brindar la atención, por cada servicio

1	
2	
3	

Personal médico disponible para brindar atención por cada servicio

1	
2	
3	

### **Factores ambientales**

Lugar de trabajo del personal

Amplio	
Reducido	

Lugar de espera de los usuarios

Amplio	
Reducido	

Iluminación del área donde trabaja

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

Instalaciones eléctricas en el área de trabajo

Excelente	
Buena	
Regular	
Mala	

Ventanas o lugares de ventilación en los servicios de salud

Si	
No	

¿En los servicios de salud hay ventiladores?

Si	
No	

Si la respuesta es positiva ¿cuál de estos existe?

Aire acondicionado	
Abanico	

Estado en que se encuentran los muebles en los servicios de salud

Excelentes	
Buenos	
Regular	

Malos	
-------	--

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Elección de prueba de jueces	X				
Entrega de los informes a los jueces para la evaluación	X				
Entrega de los resultados por los jueces	X				
Mejora de las recomendaciones por parte de los jueces	X				
Realización de la prueba piloto	X				
Mejora de los instrumentos	X				
Entrega de carta de permiso para el levantamiento de la información		X			
Recolección de la información		X	X		
Procesamiento de los información			X		
Revisión de tablas y gráficos por parte de nuestra tutora			X		
Entrega de tablas y gráficos mejorados			X		
Redacción del análisis de los gráficos				X	
Revisión de análisis por parte de nuestra tutora				X	
Entrega del primer borrador					X

Mejora de las recomendaciones brindadas por nuestra tutora					X
Entrega de los documentos finales					X

## PRESUPUESTO

Descripción del gasto	Unidad de medida	Cantidad a utilizar	Costo unitario	Costo total
<b>Recursos humanos</b>	Instrumentos			
<b>Recolección de la información</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guías de observación</li> <li>• Encuestas</li> </ul>		10	C\$ 2	C\$ 20
		85	C\$ 2	C\$ 170
<b>Impresiones</b>	Documentos	3	C\$ 250	C\$ 750
<b>Alimentación</b>	Unidad			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desayuno</li> <li>• Almuerzo</li> <li>• Cena</li> </ul>		3 por quince días	C\$ 30	C\$ 1,350
		3 por quince días	C\$ 50	C\$ 2,250
		3 por quince días	C\$ 30	C\$ 1,350
<b>Transportes</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipal</li> <li>• Interurbano</li> </ul>	Pasaje	400 por persona, tres visitas	C\$ 400	C\$ 3,600
	Pasaje	10 visitas, tres personas	C\$ 10	C\$ 300

<b>Comunicación</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Internet</li> <li>• Llamadas telefónicas</li> </ul>	Mes	20	C\$ 8	C\$160
	Horas	7	C\$ 20	C\$ 140
<b>Total</b>				<b>C\$ 10,090</b>
<b>Imprevisto 5%</b>				<b>C\$ 504.5</b>

## **GLOSARIO**

### **Satisfacción:**

Es uno de los resultados humanísticos, considerada como la aprobación final de la calidad de la atención y refleja la habilidad del proveedor para cumplimentar las necesidades de los pacientes, usuarios. En este sentido, se considera que los pacientes satisfechos continuarán usando los servicios de salud, mantendrán vínculos específicos con los proveedores, cumplirán con los regímenes de cuidado y cooperarán con el aporte de información indispensable para los agentes de salud.

### **Usuarios:**

Se conoce como usuario a la persona que utiliza algo cotidianamente, sea un objeto o un servicio. Es lo que actúa directamente con un producto con el fin de llevar a cabo una tarea.

### **Calidad:**

Consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.

### **Estructura:**

Definida como el agregado de todos los recursos involucrados en la producción de los servicios de salud.



**Proceso:**

Representa las distintas actividades involucradas en la producción de la atención médica.

**Resultados:**

Son los productos finales del proceso de atención en los servicios de salud.

**Atención:**

La atención es la asistencia sanitaria esencial accesible a todos los individuos y familias de la comunidad a través de medios aceptables para ellos, con su plena participación y a un costo asequible para la comunidad y el país.

**RESULTADOS DE ENCUESTA****Tabla 1. ¿Qué edad tiene?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
20-29años	42	49.4	49.4	49.4
30-39años	14	16.5	16.5	65.9
40-49años	6	7.1	7.1	72.9
50-59años	11	12.9	12.9	85.9
>60años	12	14.1	14.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 2. ¿Cuál es su sexo?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Masculino	42	49.4	49.4	49.4
Femenino	43	50.6	50.6	100.0
Total	85	100	100	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 3. ¿Cuál es su procedencia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Rural	85	100.0	100.0	100.0

**Fuente: Encuesta.****Tabla 4. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Analfabeta	2	2.4	2.4	2.4
Alfabetizado	6	7.1	7.1	9.4
Primaria completa	15	17.6	17.6	27.1
Primaria incompleta	11	12.9	12.9	40.0
Secundaria incompleta	20	23.5	23.5	63.5
Secundaria completa	17	20.0	20.0	83.5
Técnico	5	5.9	5.9	89.4
Universitario	9	10.6	10.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 5. ¿Cuál es su estado civil?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Soltero(a)	41	48.2	48.2	48.2
Acompañado(a) esta ble	25	29.4	29.4	77.6
Casado(a)	16	18.8	18.8	96.5
Divorciado(a)	1	1.2	1.2	97.6
Viudo(a)	2	2.4	2.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

**Tabla 6. ¿A qué religión pertenece?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Católica	74	87.1	87.1	87.1
Evangélica	5	5.9	5.9	92.9
Testigo de Jehová	1	1.2	1.2	94.1
Mormón	2	2.4	2.4	96.5
Otras	3	3.5	3.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

**Tabla 7. ¿Al momento que llega la Unidad de Salud, como es el trato que le brinda el personal de Admisión?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
--	------------	------------	-------------------	----------------------

Excelente	4	4.7	4.7	4.7
Buena	40	47.1	47.1	51.8
Regular	35	41.2	41.2	92.9
Mala	6	7.1	7.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 8. ¿Cuánto es el tiempo de espera para la Consulta?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
10 o menos min.	14	16.5	16.5	16.5
11-20 min	16	18.8	18.8	35.3
21-30 min	18	21.2	21.2	56.5
Más de 31 min	37	43.5	43.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 9. ¿Cuándo usted llega a la Consulta, el personal de salud se presenta o se identifica con usted?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
SI	36	42.4	42.4	42.4
NO	49	57.6	57.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 10. ¿Cuándo es atendido, le toman los signos vitales (pulso, respiración, temperatura y presión arterial)?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	59	69.4	69.4	69.4
NO	26	30.6	30.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 11. ¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal de enfermería durante la consulta?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	7	8.2	8.2	8.2
Buena	42	49.4	49.4	57.6
Regular	36	42.4	42.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 12. ¿Cuánto es el tiempo que dura la consulta?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10 o menos min.	26	30.6	30.6	30.6
11-20 min	30	35.3	35.3	65.9
21-30 min	11	12.9	12.9	78.8
Más de 31 min	18	21.2	21.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Tabla 13. ¿Cómo considera usted la atención brindada por el médico?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	7	8.2	8.2	8.2
Buena	42	49.4	49.4	57.6
Regular	36	42.4	42.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 14. ¿El personal de salud le brinda privacidad durante la consulta?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	77	90.6	90.6	90.6
NO	7	8.2	8.2	98.8
3	1	1.2	1.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 15. ¿Cuándo ha sido atendido por el personal de salud, comprende la información que le ha brindado?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	76	89.4	89.4	89.4
NO	9	10.6	10.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 16. ¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal de Farmacia?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Excelente	11	12.9	12.9	12.9
Buena	28	32.9	32.9	45.9
Regular	32	37.6	37.6	83.5
Mala	14	16.5	16.5	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 17. ¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal de Laboratorio?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Excelente	13	15.3	15.3	15.3
Buena	28	32.9	32.9	48.2
Regular	36	42.4	42.4	90.6
Mala	8	9.4	9.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 18. ¿Cómo considera usted la atención brindada por el personal de Odontología?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Excelente	9	10.6	10.6	10.6
Buena	23	27.1	27.1	37.6
Regular	32	37.6	37.6	75.3
Mala	21	24.7	24.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

**Tabla 19. ¿Está satisfecho con la atención brindada por el personal de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	52	61,2	61,2	61,2
NO	33	38,8	38,8	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta.

**Tabla 20. ¿Conoce usted el horario en que inicia la consulta en el Centro de Salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
7:00 am	2	2.4	2.4	2.4
7:30 am	5	5.9	5.9	8.2
8:00 am	42	49.4	49.4	57.6
8:30 am	35	41.2	41.2	98.8
6	1	1.2	1.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

**Tabla 21. ¿Cómo considera que es el área donde el personal le brinda la consulta?**



	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Amplio	42	49.4	49.4	49.4
Reducido	43	50.6	50.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

Tabla 22. ¿Cómo cree usted que es el lugar donde espera para ser atendido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Amplio	54	63.5	63.5	63.5
Reducido	30	35.3	35.3	98.8
3	1	1.2	1.2	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

Tabla 23. ¿Cómo es la iluminación en el área de trabajo del personal de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	4	4.7	4.7	4.7
Buena	39	45.9	45.9	50.6
Regular	33	38.8	38.8	89.4
Mala	9	10.6	10.6	100.0
Total	85	100.0	100.0	

Fuente: Encuesta.

**Tabla 24. ¿Cómo considera usted que son las instalaciones eléctricas en el área de trabajo del personal?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelente	4	4.7	4.7	4.7
Buena	33	38.8	38.8	43.5
Regular	40	47.1	47.1	90.6
Mala	8	9.4	9.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 25. ¿Posee ventanas o lugares de ventilación en los servicios de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	73	85.9	85.9	85.9
NO	12	14.1	14.1	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 26. ¿En los servicios de salud hay ventiladores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SI	30	35.3	35.3	35.3
NO	55	64.7	64.7	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 27. Si su respuesta es positiva especifique cuál de estos existe**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Aire acondicionado	4	4.7	13.3	13.3
Abanico	26	30.6	86.7	100.0
Total	30	35.3	100.0	
Perdidos Sistema	55	64.7		
Total	85	100.0		

**Fuente: Encuesta.**

**Tabla 28. ¿En qué estado se encuentran los muebles en los servicios donde ha recibido consulta?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Excelentes	5	5.9	5.9	5.9
Buenos	19	22.4	22.4	28.2
Regular	42	49.4	49.4	77.6
Malos	19	22.4	22.4	100.0
Total	85	100.0	100.0	

**Fuente: Encuesta.**

## RESULTADOS DE GUIA DE OBSERVACIÓN

**Tabla 1. El personal se presenta con el paciente al momento de la consulta.**

	frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	7	70,0	70,0	70,0

No	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 2 Le toman los signos vitales al paciente antes de la consulta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 3. Atención brindada al usuario por parte del personal de Enfermería.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	6	60,0	60,0	60,0
Regular	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 4. Tiempo promedio que dura la consulta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
10 o menos min	3	30,0	30,0	30,0
11-20 min	4	40,0	40,0	70,0
21-30 min	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 5. Atención brindada por el personal médico a los usuarios.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	6	60,0	60,0	60,0

Regular	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 6. Se le brinda privacidad al paciente durante la consulta.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 7. Atención brindada a los usuarios por el personal en el servicio de Farmacia.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	8	80,0	80,0	80,0
Regular	2	20,0	20,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 8. Atención brindada a los usuarios por el personal, en el servicio de laboratorio.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	7	70,0	70,0	70,0
Regular	3	30,0	30,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 9. Atención brindada a los usuarios por el personal en el servicio de Odontología.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	6	60,0	60,0	60,0
Regular	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente: Guía de observación.**

**Tabla 10. Horario que inicia la consulta en el centro de salud.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
8:00 am	6	60,0	60,0	60,0
8:30 am	4	40,0	40,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente: Guía de observación.**

**Tabla 11. Lugar de trabajo del personal**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Amplio	10	100,0	100,0	100,0

**Fuente: Guía de observación.**

**Tabla 12: Lugar de espera de los usuarios.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Amplio	10	100,0	100,0	100,0

**Fuente: Guía de observación.**

**Tabla 13: Iluminación del área donde trabaja el personal.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	4	40,0	40,0	40,0
Regular	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 14: Instalaciones eléctricas en el área de trabajo**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buena	4	40,0	40,0	40,0
Regular	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 15: Ventanas o lugares de ventilación en los servicios de salud**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	10	100,0	100,0	100,0

Fuente: Guía de observación.

**Tabla 16: ¿En los servicios de salud hay ventiladores?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Si	9	90,0	90,0	90,0
No	1	10,0	10,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente: Guía de observación.**

**Tabla 17: Si la respuesta es positiva ¿cuál de estos existe?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
0	1	10,0	10,0	10,0
Abanico	9	90,0	90,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente: Guía de observación.**

**Tabla 18: Estado en que se encuentran los muebles en los servicios de salud.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje valido	Porcentaje acumulado
Buenos	4	40,0	40,0	40,0
Regular	6	60,0	60,0	100,0
Total	10	100,0	100,0	

**Fuente: Guía de observación.**







