



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**

Trabajo de grado, previo a la obtención del título de Licenciadas en  
Enfermería

**“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL  
DE ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD  
SAN PABLO Y SU RELACION CON EL NIVEL  
DE SATISFACCION DEL USUARIO,  
DURANTE EL PERIODO 2011-2012”**

**AUTORAS:**

Cañarejo Andrango Andrea Estefanía  
Pabón Jurado Paola Fernanda

**TUTORA:**

Lic. Msc. Aída Guzmán B.

Ibarra, 2013

## **CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR Y TRIBUNAL**

En mi calidad de Directora del Trabajo de Grado presentado por las señoritas Cañarejo Andrango Andrea Estefanía y Pabón Jurado Paola Fernanda, para optar por el título de LICENCIADAS EN ENFERMERÍA, cuyo tema es "CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2011-2012". Consideramos que el presente trabajo reúne todos los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se digne.

En la ciudad de Ibarra a los

Firma

Magister Aida Guzmán.

**DIRECTORA DE TRABAJO DE GRADO**

## RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Cañarejo Andrango Andrea Estefanía portadora de la cédula de ciudadanía N° 1003839790 y Pabón Jurado Paola Fernanda portadora de la cédula de ciudadanía N°1002321220, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría: "**CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO,DURANTE EL PERIODO 2011-2012**" Que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional y se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

### Firman

---

Cañarejo Andrango Andrea Estefanía  
CI: 1003839790

---

Pabón Jurado Paola F.  
CI: 1002321220

## DEDICATORIA

*A Dios por sobre todas las cosas.*

*A mi madre y a mi padre por brindarme todo su amor y comprensión incondicional, quienes luchan día a día incansablemente para sacar a sus hijas adelante .*

*A mi madre Mirian Anrango, quien con su sabiduría me involucro a ser una persona de bien ante la sociedad, gracias por apoyarme a cumplir con las metas propuestas...*

*A mi padre Jorge Cañarejo, por darme la fortaleza para seguir adelante en los momentos más difíciles de mi vida, gracias por confiar y creer en mí...*

*A mi única hermana Diana Cañarejo, quien siempre ha estado junto a mí en los buenos y malos momentos apoyándome...*

*Andrea Cañarejo*

*Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.*

*A mi madre, por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.*

*De igual forma, dedico esta tesis a mi padre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.*

*A mi Esposo, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su ayuda en mi tesis.*

*Y gracias a todos los que nos brindaron su ayuda en esta tesis.*

***Paola Pabón***

## AGRADECIMIENTO

*Díos: Creador de todo lo existente, fuente inagotable de virtudes y valores, maestro y guía para la humanización del hombre.*

*A todas las personas que colaboraron y guiaron en la elaboración del presente trabajo de investigación.*

*A todos y cada uno de nuestros docentes y personal administrativo de esta prestigiosa Institución Acreditada, como es la Universidad Técnica del Norte.*

*De manera especial la Msc Aída Guzmán B., Tutora de tesis quien con sus conocimientos nos guió para la ejecución del presente trabajo.*

*Agradecemos al personal profesional de salud del Subcentro de salud “San Pablo”, quienes nos abrieron las puertas y nos colaboraron para realizar la investigación, especialmente al Dr. William Chaves que nos dio apertura total en cada petición que se le hizo para que este trabajo se haga realidad.*

*Andrea Cañarejo*

*Paola Pabón*

# **“CALIDAD DE ATENCIÓN QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO, DURANTE EL PERIODO 2011-2012”**

**Autoras:** Cañarejo A, Pabón P.

**Tutora:** Lic. Msc. Aída Guzmán

## **RESUMEN**

La presente investigación se refiere a la calidad de atención que presta el personal de enfermería hacia el usuario, al momento de ser atendido en el Subcentro de salud de “San Pablo”, considerando que la opinión del mismo es un componente esencial en la valoración del servicio de enfermería, constituyéndose así el personal de enfermería en el principal reflejo, para ser calificado el Subcentro como una área de salud que presta atención de calidad y calidez.

El tipo de estudio fue descriptivo con un diseño transversal, es decir, los datos proporcionados por los usuarios, permitieron describir la situación actual de la atención de enfermería, tal y como aparece en la realidad en este caso, cómo se desarrolla en la actualidad.

Se utilizaron técnicas e instrumentos de recolección de información como es la encuesta que fue aplicada a los usuarios que acudieron al servicio de preparación, vacunación y post consulta, mayores de 15 años, cuya información se procedió a tabular para obtener los resultados para así llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Además se procedió a realizar y aplicar la propuesta de esta investigación, para que el personal de enfermería, ponga en práctica esta guía de información en sus labores diarias, para satisfacer al usuario, y

así evitar que no se sientan preocupados e insatisfechos tanto los usuarios como el profesional de enfermería.

Una vez terminado el trabajo de investigación se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brinda en el Subcentro de Salud, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, Es decir el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectada la calidad de atención de enfermería hacia los usuarios.



**"QUALITY OF CARE PROVIDED BY THE NURSING STAFF HEALTH SUBCENTER ST. PAUL AND HIS RELATION TO THE LEVEL OF USER SATISFACTION, DURING THE PERIOD 2011-2012"**

**Authors:** Cañarejo A, Pabón P.

**Tuthor:** Lic. Msc. Aída Guzmán

**ABSTRACT**

The present investigation concerns the quality of care provided by the nursing staff to the user, upon treatment at the health sub-center "San Pablo", considering that the patient's opinion adds an essential component in the assessment of service, making it the main nurses reflection, sub-center to qualify an area of quality in the humanities and in scientific knowledge, and this research is based on recognizing the nurse as an entity that demonstrates ethical and moral values when providing care.

The type of study was descriptive and cross-sectional design with a purpose, the data provided by users, allowed to describe the current situation of nursing care, as it appears in the reality in this case, how it develops in the present.

Techniques and instruments were used to collect information such as the survey was administered to 154 service users attending the preparation, consultation and post vaccination, age 15, because age is easily inhibited, afraid to answer given, or are dependent for the opinion expressed that the people are accompanied, as we proceeded to tabular information for the conclusions and recommendations of the results.

Based on the results of the survey and proceeded to implement the proposal of this research, to nurses, to implement this information guide in their daily work, to meet the user, and prevent that feel worried and dissatisfied both users and the professional

Once the research is concluded that the quality of nursing care to the user is based on the simple premise of improving products or services provided Health sub-center, but on the adequacy of them to the needs of the patient, ie the right deal for users by the nursing staff and the waiting time, so that the quality of care affected by the lack of patient-professional social interaction, caused disinformation, smear, distrust, disrespect, and need immediate attention and timely by users, hence the low perceived user satisfaction and dissatisfaction on the part of the nurse according to the perception of the same.

## INDICE

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Portada	I
Aprobación del tutor	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	VI
Resumen	VII
Summary	IX
Índice	XI
Introducción	1

### CAPITULO I

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACION	
1.1- Planteamiento Del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	4
1.3. Justificación	4
1.4. Objetivos	6
1.4.1. Objetivo general	6
1.4.2 Objetivos específicos	6
1.5. Preguntas Directrices	7

### CAPITULO II

2. MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.2.- Fundamentación legal	9
2.2.1. Ley Del Sistema Único De Salud	11
2.2.2. Ley de ejercicio profesional de enfermeras y enfermeros	11
2.2.3. Código de ética	12
2.2.4. Preceptos fundamentales – título primer	12
2.2.5. Ley de Derecho y amparo del usuario	14
2.2.6. Principios Fundamentales-Titulo Primer	15

2.3. Fundamentación teórica	16
2.3.1 Análisis institucional	16
2.3.2 Definición de calidad	17
2.3.3 Factores que generan la necesidad de calidad en salud	18
2.3.4 Clasificación de la Calidad	18
2.3.5 Calidad de atención de enfermería	19
2.3.5.1 ¿Cómo incide Enfermería en la calidad?	21
2.3.5.2 Dimensiones de calidad de atención de enfermería	23
2.3.6 Satisfacción del usuario	25
2.3.6.1. Que entendemos por satisfacción del usuario	25
2.3.6.2. Que consideramos un buen trato.	26
23.6.3. Trato Humanizado.	26
2.3.6.4. Métodos para medir la satisfacción de usuario	26
2.3.6.5. Beneficios de lograr la satisfacción de usuario.	27
2.3.6.6 Factores que influyen en la satisfacción del usuario.	27
2.3.6.7. Características de Satisfacción.	28
2.3.6.8. Niveles de Satisfacción.	29
2.3.6.9. Relación Interpersonal.	29
2.4 Glosario de términos	30

### **CAPITULO III**

3. METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 Tipos de Investigación	32
3.2. Diseño de la Investigación	32
3.3 Lugar de estudio	32
3.4. Población Muestra	33
3.5. Calculo de la Muestra	33
3.6. Técnicas de Recolección de Datos	34
3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos	34
3.8. Criterios De Inclusión	34
3.9. Criterios De Exclusión	34

3.10. Análisis E Interpretación De Resultados	35
3.11. Variables	35
3.11.1. Variable Independiente	35
3.11.2 Variable Intermitente	35
3.11.3. Variable Dependiente	35
3.12. Matriz Categorial	36

## **CAPÍTULO IV**

4.1 PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	42 - 59
---	---------

## **CAPITULO V**

5.1 Conclusiones	60
5.2. Recomendaciones	61

## **CAPITULO VI**

5. PROPUESTA	63
5.2. Justificación.	63
BIBLIOGRAFIA	64
LINCOGRAFÍA	65
ANEXOS	68
ENCUESTA	69
GUIA EDUCATIVA	73
FOTOGRAFIAS	87

## INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de salud ha llevado a numerosos autores a realizar estudios acerca de la calidad de la atención de enfermería desde el inicio de la profesión, Florencia Nightingale enunció que "las leyes de la enfermedad pueden ser modificadas si comparamos tratamientos con resultados".

En nuestro país, a partir de la creación del Sistema Único de Salud los principios que sustentan al mismo están dirigidos a lograr la satisfacción de los usuarios y familiares, por lo que ha sido una tarea sistemática el control de la calidad de los servicios, lo que a su vez ha permitido los cambios introducidos en los propios servicios, actividades educativas e investigativas.

En el equipo de salud el personal de Enfermería mantiene el vínculo más estrecho con los usuarios y su interrelación con todos los sistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su participación en los objetivos propuestos sobre calidad de atención.

Así mismo 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 requiere.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso

limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. Por esta razón es necesario intervenir para que a partir de la Ley Del Sistema Único De Salud y la Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras y Enfermeros Del Ecuador, los profesionales de enfermería actúen de manera correcta.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

### **1.1 Planteamiento Del Problema**

Las investigaciones demuestran que con el simple hecho de medir el desempeño se mejora la productividad, la calidad y los niveles de satisfacción de los usuarios. Los programas dirigidos a incrementar la calidad tienen como principio central a la satisfacción del cliente o usuario, esta dimensión se refiere a la relación existente entre proveedores y clientes, entre administradores y proveedores de servicios de salud y entre el equipo de servicios de salud y la comunidad.

Las buenas relaciones interpersonales contribuyen en forma muy efectiva a la eficacia de los servicios que se presten en materia de salud y a establecer una buena relación con los usuarios. La calidad de esas relaciones produce confianza y credibilidad, evidenciándose en el respeto, la confidencialidad, la cortesía, la comprensión y empatía, donde la manera de escuchar y comunicarse constituye un aspecto muy importante. Si las relaciones interpersonales no son adecuadas, aunque los servicios se presten en forma profesional y competente, se corre el riesgo que la atención no sea eficaz, produciendo problemas que comprometen la calidad general de la atención en la satisfacción del usuario, tales como: el recelo al expresar su enfermedad; al no acudir periódicamente a las Unidades de Salud; al elegir la atención en salud privada, desprestigiando así a la Unidad que recibieron atención.

Dentro de la institución de salud en estudio, se tienen distintas apreciaciones por parte de los usuarios, donde se alude que realmente



existe falta de comunicación, agilidad y cordialidad al momento de tratar al usuario.

En si el profesional de Enfermería, debe poner en práctica el código de ética como miembro del equipo de salud, es quien se encuentra en contacto directo con el usuario, de forma continua durante su estancia en el establecimiento y ofreciendo una atención de calidad y calidez, basado en principios éticos y morales.

En conclusión, la calidad de atención de un servicio se valora por la percepción que tiene el usuario sobre la atención recibida aun cuando las prestaciones son correctas desde el punto de vista del prestador, Esta apreciación muy generalizada no tendría ninguna relevancia si los servidores públicos de enfermería trataran de evitar la rutina laboral.

## **1.2. Formulación del Problema**

¿Cuál es la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012?

## **1.3. Justificación**

“La calidad de atención de enfermería es un aspecto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de instituir cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y asegurar su continuidad” <sup>1.3</sup>

Conocer acerca de la atención que brindan el Subcentro de Salud San Pablo es de gran importancia, porque al pertenecer al primer nivel de

atención, constituye una organización básica del sistema, en donde se debe brindar una atención ambulatoria general, con integración de servicios preventivos y curativos, enfoque familiar y dar un fuerte estímulo a la participación comunitaria; esto hace evidente la necesidad de asegurar la calidad de atención brindada por este establecimiento para así garantizar la adecuada capacidad resolutoria, la equidad del sistema y la contención de costos.

Este trabajo de investigación es sumamente importante realizarlo porque genera una necesidad de conocer de cómo es la atención recibida de los usuarios por parte del profesional de enfermería que laboran en el Subcentro de Salud San Pablo, además de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, ya que el usuario es el personaje principal en prestación de servicios de enfermería, a quienes se debe atender con calidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas, es quien determina el nivel de excelencia del talento humano de enfermería.

Este trabajo permitirá contribuir con información útil para brindar recomendaciones que serán obtenidas de los propios usuarios que acuden al Subcentro de Salud San Pablo, para el personal de enfermería que está a cargo de este servicio y así lograr el máximo grado de desarrollo posible de satisfacción tanto para el usuario como para los profesionales.

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general.**

Determinar la calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de Salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012?

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Diagnosticar las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería del Subcentro de salud San Pablo
- Identificar las actividades del profesional de enfermería que intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención de enfermería.
- Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al Subcentro de Salud San Pablo sobre la calidad de atención del personal de enfermería.
- Aplicar una guía de información sobre la calidad de atención que debe brindar el personal enfermería para satisfacer al usuario.

### **1.5. Preguntas Directrices**

- ¿Cuáles son las expectativas que tienen los usuarios sobre la atención del profesional de enfermería en el área de estudio?
- ¿Qué actividades del profesional de enfermería intervienen en el grado de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención de enfermería?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al subcentro de salud San Pablo sobre la calidad de atención de la personal enfermería?
- ¿De qué manera se debe brindar la atención de enfermería para satisfacer al usuario.

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel mundial se considera que la calidad de enfermería en todos sus ámbitos siempre ha tenido dificultades a pesar de su variabilidad, es así que se hace lo posible por actuar correctamente dentro de la Atención al usuario, por lo que en gran medida la calidad de atención de enfermería es un problema complejo originado por la demanda, oferta, proceso, resultados e impacto, por ende la evaluación se puede realizar al final de la cadena mencionada utilizando el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de impacto de la calidad de la asistencia recibida. Si este indicador sufre cambios significativos con el tiempo, es posible asumir que la institución está brindando una atención de buena calidad y calidez.<sup>1</sup>

También pretende contribuir a la transformación en dar un correcto servicio al usuario satisfaciendo sus necesidades guiándose en las precepciones de los mismos.

Así mismo la calidad de atención de enfermería a nivel Latinoamericano obedece a factores estructurales (económicos, sociales) muy complejos, para la elucidación de los cuales se requiere la

---

<sup>1</sup> Nivel de Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico Juan Pablo II, Corrientes. Cátedra Enfermería Maternoinfantil, UNNE; Galeano, Humberto - Furlán, Claudia - Auchter, Mónica Balbuena, Mirtha - Zacarías, Gladis - Zacarías, Lidia, Corrientes, Argentina, disponible en disponible en: [http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2\\_006/03-Medicas/2006-M-134.pdf](http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2_006/03-Medicas/2006-M-134.pdf)

Participación tanto de las personas que acuden a un servicio de salud como de las que brindan dicho servicio.

Dentro del país la calidad de atención de enfermería es un proceso de ayuda para los usuarios en general, sea para los de nuevo ingreso como para el resto de los usuarios, que se encuentran en instancias de ser atendidos. Por esta razón vemos que en el país, la gran mayoría de las unidades operativas de salud enfrentan un problema, que pese a los esfuerzos del personal de salud por brindar un buen servicio a nuestros usuarios, estos manifiestan insatisfacción en la atención dentro de los servicios. Es así que el usuario se forma su propia percepción. En esta perspectiva y teniendo en cuenta que el usuario es un ser único que recibe los cuidados de la enfermería para el restablecimiento de su salud física y mental, es importante evaluar la satisfacción con la atención recibida durante su estancia en la unidad de salud.

En muchas instituciones de salud y más aún de provincia, las actividades de las enfermeras se limitan a obedecer órdenes médicas, realizar procedimientos y atender pacientes no más allá de realizar un trabajo cotidiano. La dimensión del ser y el quehacer en un hospital o clínica no van más allá de coordinar y administrar servicios y recursos. Angustiosamente el trabajo se ha vuelto individualista y la motivación por el mejoramiento es escasa.

En las investigaciones realizadas a los usuarios que acudieron al sub-centro de Salud San Pablo, se puede evidenciar que existe insatisfacción por la atención recibida tanto, en la agilidad y trato al paciente. Sin duda dentro de la institución de salud se observó atención de enfermería, pero no se la aplica adecuadamente, es así que preocupadas se realizó una guía de calidad de atención de enfermería teniendo como base las expectativas de los usuarios atendidos en dicho servicio.

## **2.2.- Fundamentación legal**

### **2.2.1. Ley Del Sistema Único De Salud**

#### **Calidad en Salud-Capitulo X**

Art. 67º.- La Comisión tendrá como objetivos:

b) Promover un sistema de calidad integral, con especial énfasis en la satisfacción del usuario.

### **2.2.2. Ley de Ejercicio Profesional de las Enfermeras y Enfermeros Del Ecuador**

#### **De Los Derechos Y Obligaciones-Capítulo III.**

Art. 13.-Son obligaciones de las enfermeras y enfermeros amparados por la presente Ley, las siguientes:

a) Ejercer su profesión aplicando los principios éticos, morales y de respeto a los derechos humanos del paciente;

b) Brindar cuidado directo de enfermería a los pacientes y usuarios, garantizando una atención personalizada y de calidad.

### **2.2.3. Código De Ética**

La Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros

Considerando:

1. Que la sociedad actual experimenta un elevado desarrollo científico tecnológico, que involucra a todo ser humano y al futuro de la humanidad.
2. Que las enfermeras y enfermeros como profesionales de la salud y proveedores de servicios a las personas, las familias y comunidades, se ven en la necesidad de utilizar la ciencia y la tecnología, cuya finalidad debe ser la promoción de la salud integral y el cuidado a los enfermos y desvalidos.
3. Que la sociedad reclama calidad humana en la prestación de los servicios.
4. Que frente a la pérdida de los valores humanos y al incremento de la corrupción, la enfermera y enfermero deben guiarse en su ejercicio profesional por una serie de normas, cuyos principios estén basados en la ética y moral para satisfacer las demandas de las usuarias y usuarios de los servicios de salud y en general de la sociedad.<sup>2</sup>

Resuelve:

Reformar el actual Código de Ética para las Enfermeras y Enfermeros del Ecuador.

### **2.2.4. Preceptos Fundamentales-Titulo Primer**

Art 1.- El Código de Ética de la Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros está constituido por un conjunto sistematizado

---

<sup>2</sup>Federación ecuatoriana de enfermeros y enfermería: [http://www. Fenfermerasecuador.org/html/codigoetica.html](http://www.Fenfermerasecuador.org/html/codigoetica.html)



1. Se basa en principios morales que deben ser aplicados honestamente por las y los profesionales de la enfermería, para garantizar el ejercicio profesional con una conducta honorable, con justicia, solidaridad, competencia y legalidad.
2. La concepción integral del proceso salud - enfermedad, deben aplicar las y los profesionales de Enfermería, para la defensa de la salud y la vida de la población.
3. La salud y la enfermedad tienen condicionantes en todas las esferas de la vida humana, por lo tanto, la o el profesional de Enfermería deben incorporar a su ejercicio los conocimientos, metodologías y técnicas de la economía, política, comunicación, educación, antropología, cultura, bioética y ecología; en la perspectiva de contribuir a la solución de los problemas inmediatos y particulares de salud, así como para elevar el bienestar y calidad de vida de los pueblos.
4. La Enfermería es una profesión de servicio, altamente humana, por lo tanto, quien ha optado por esta profesión, debe asumir un comportamiento de acuerdo a los ideales de: solidaridad, respeto a la vida y al ser humano, considerándolo en su biodiversidad, como parte y en interrelación con sus iguales y la naturaleza.
5. Cada ser humano tiene derecho a la vida, la salud, la libertad y seguridad, por lo tanto, la o el profesional de Enfermería, deben proveer un servicio calificado, que evidencie excelencia científica, técnica, ética y moral tanto profesionalmente como en lo personal.
6. La educación permanente, el poseer un sistema de valores humanos y el manejo adecuado de la comunicación, permiten a la o el profesional de Enfermería, reflejar un comportamiento ético en su relación con las personas a su cuidado, con sus colegas, los miembros del equipo de salud y la sociedad en general, lo que a su vez les asegurará respetabilidad y reconocimiento laboral y social.

7. El desarrollo a escala humana exige de las personas el respeto y la práctica de los siguientes valores humanos: la justicia, la libertad, la solidaridad, la equidad, la verdad, la honestidad, la responsabilidad, la ecuanimidad, la honradez y el respeto, por lo tanto la enfermera y el enfermero, tanto en su vida personal como profesional deben respetarlos y practicarlos cotidianamente
8. La salud es un derecho humano, por lo tanto la enfermera y el enfermero, deben respetarla y trabajar para que la sociedad y el Estado la pongan en vigencia.

### **2.2.5. Ley De Derechos y Amparo del usuario**

El Derecho a la Salud está garantizado en la Constitución de la República del Ecuador y consagra a la salud como un derecho humano fundamental, siendo garantizado por el estado mediante políticas definidas, teniendo acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud.<sup>3</sup>

En el capítulo II de esta ley establece que son Derechos de los pacientes:

- Derecho a una atención digna
- Derecho a no ser discriminado
- Derecho a la confidencialidad
- Derecho a la información

---

<sup>3</sup><http://www.buenastareas.com/materias/ley-de-derechos-y-amparo-del-paciente-ecuador/0>

## 2.2.6 Principios Fundamentales de Enfermería

- **Respeto a las Personas:** Las y los profesionales de enfermería respetarán los derechos de las personas, reconociendo al individuo como ser autónomo con capacidad de dar forma y sentido a su vida.
- **Beneficencia:** Enfermería dirige las acciones a hacer el bien o activar la promoción del bien entre el personal de enfermería y de este con el usuario, familia y comunidad.
- **Objetividad:** Enfermería actuará con imparcialidad, honestidad, justicia, libre de conflicto de interés, en la atención del usuario, familia y sociedad.
- **Integridad:** Las y los profesionales de enfermería realizarán sus responsabilidades con el mayor sentido de moralidad para mantener y emplear la confianza pública.
- **Calidad:** Enfermería reconoce que la población debe recibir el cuidado oportuno por personal capacitado, aplicando la tecnología apropiada y con los insumos necesarios para la promoción, protección y recuperación de la salud.
- **Calidez:** Enfermería reconoce que la población debe recibir el cuidado como sujeto que merece trato digno, respetuoso y con sensibilidad humana.<sup>4</sup>
- **Equidad:** Enfermería reconoce la distribución justa de los recursos en la prestación de los cuidados, de manera que los que tienen mayores desventajas tengan más oportunidades.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>. *Principios Éticos De Enfermería*, disponible en <http://www.buenastareas.com/ensayos/Principios-Eticos-De-Enfermeria/2081599.html>

## **2.3. Fundamentación teórica**

### **2.3.1 Análisis institucional:**

Como muchos pueblos aborígenes del Ecuador, no es posible, señalar con precisión los años iniciales de su formación, existen datos sobre San Pablo, datos que aportan a la etnohistoria sobre la existencia de un pueblo llamado Imbaqui y Pixssaqui, también su emplazamiento inicial tiene una variante posiblemente verdadera; la tradición a la hondonada La Rinconada como lugar donde inicialmente se instalaron los primeros aborígenes para luego trasladarse al actual lugar debido a la azote de una peste, lo que hace pensar que dicho desplazamiento tuvo lugar en los años posteriores a la conquista española.

De todas maneras es interesante analizar si por qué no se establecieron cerca de la laguna, pudiendo concluirse que se debió a una veneración místico cósmica, ninguna de sus poblaciones antiguas llegó propiamente hasta sus orillas. En 1945 se instaló un botiquín municipal para primeros auxilios y emergencias que lo atendió por ocho meses la Sra Rosa Caicedo, luego tomaría la posta Magdalena Dávila quién adquiriría las medicinas en la botica regentada por las hermanas de la caridad de Otavalo el local funcionaba en el tramo nuevo de la comunal junto a la tenencia política. Los medicamentos más solicitados por los indígenas eran el vinagre de castilla y el vinagre aromático que servía como analgésico en 1962 desapareció el botiquín al ser remplazado por el dispensario médico regentado por el instituto Alfonso Barba. El personal estaba constituido por el médico de planta, dos enfermeras y el auxiliar de

sanidad, el dispensarlo funcionó por ocho años hasta 1970 en que se instaló el Centro de Salud de San Pablo que hasta 1977 contaba con el director de Planta, 3 auxiliares de enfermería, una auxiliar de odontología, dos médicos rurales, una enfermera de planta, un auxiliar de laboratorio, y que ya funcionaba en las calles Ascazubi y carretera Ibarra.

Esta institución fue fundada en 1976 y funciono en el convento de las madre Salesas, las medicinas eran entregadas por Care, Paritas y organizaciones benéficas italianas.

La construcción actual donde funciona es obra del Ministerio de Salud en terrenos de la comunidad, y desde hace uno varios años el Subcentro de Salud funciona con cuatro médicos rurales, un médico de planta, un odontólogo de planta y uno de contrato, una obstetriz rural y una de contrato, dos laboratoristas clínicos, cuatro enfermeras rurales, dos auxiliares de enfermería, una auxiliar de odontología, un aspectos sanitario y nueve Técnicos de Atención Primaria.

### **2.3.2. Definición de calidad**

La calidad implica la capacidad de satisfacer o superar las necesidades o expectativas de aquellos que están demandando o prestando estos servicios, en forma congruente con un estándar básico de referencia. Por ello la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está cambiando y evolucionando cada día.<sup>5</sup>

Calidad es el cumplimiento de las normas técnicas pero también de las necesidades sentidas de los usuarios.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Calidad De Los Servicios De Enfermería, disponible en [http://www .calidad .salud.gob .mx/doc\\_tos/calidad/calerenf.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/doc_tos/calidad/calerenf.pdf)

Además es hacer lo correcto, a tiempo, desde la primera vez, mejorando siempre, innovando siempre y satisfaciendo al cliente.

### **2.3.3 Factores que generan la necesidad de calidad en salud.**

Dentro de los factores que generan la necesidad de calidad en salud son:

1. El empoderamiento del usuario.
2. Altas tasa de insatisfacción del usuario interno y externo.
3. Restricciones de los recursos económicos.
4. Altos costos de la atención en salud.
5. Bajos niveles de productividad de los servicios de salud.
6. Poca accesibilidad a los servicio deficiente gestión de los recursos de salud
7. Limitada participación de la comunidad en los procesos.

### **2.3.4 Clasificación de la Calidad**

#### **2.3.4.1. Calidad técnica:**

Es en donde se aplica criterios, conocimientos teóricos y prácticos, destrezas y habilidades a la atención del paciente.

Además se puede definir que es la es la aplicación de la ciencia y tecnología médica de forma que maximice los beneficios de la salud, sin aumentar de forma proporcional los riesgos en la atención mediante el cual se espera poder proporcionar al usuario externo el máximo y más completo bienestar, logrando un equilibrio más favorable de riesgo y beneficio.

Se pone en manifiesto la efectividad, eficacia, eficiencia, continuidad, seguridad, competencia técnica y accesibilidad.

#### **2.3.4.2. Calidad sentida:**

Es la Impresión que los usuarios tienen sobre la idoneidad del producto, servicio y personal de enfermería después de utilizar los servicios de calidad de la institución. Está en la subjetividad y debe ser explicada por ellos.

Abarca las actividades y comportamientos del personal de enfermería para dar una buena atención al paciente; y se manifiesta a través del: respeto, información completa, interés manifiesto en la persona, amabilidad y empatía.

#### **2.3.4.3. Calidad total:**

Es el conjunto de principios de estrategias globales que tiene como objetivo aumentar la demanda de los servicios de salud a través del mejoramiento del proceso y del servicio al usuario, teniendo como idea final la satisfacción del cliente, obtener beneficios para todos los miembros de la empresa. Abarca aspectos tales como mejoras en las condiciones de trabajo y en la formación del personal.

Solo se puede vender el producto o servicio si existe una necesidad sentida del usuario, en si aumenta el consumo cuando mejora la calidad percibida por el usuario.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Calidad De Los Servicios De Enfermería, disponible en [http://www .calidad .salud.gob .mx/doc\\_tos/calidad/calerenf.pdf](http://www.calidad.salud.gob.mx/doc_tos/calidad/calerenf.pdf)

### 2.3.5 Calidad de atención de enfermería

Es la capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzca al máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

**“Según Henderson Álvarez, Virginia define a la calidad de atención de enfermería, como la consecución de conjuntos de características y acciones que posibilitan la restauración en cada paciente, del nivel de salud que es dado remitirle”.<sup>6</sup>**

La calidad en el proceso interpersonal, debe incluir valores y normas socialmente definidas que gobierne la interacción de los individuos en general en situaciones particulares. Estas normas están reforzadas, en parte, por los dictados éticos de los profesionales del sector de salud y por las expectativas de los usuarios.

Actualmente la calidad de atención de enfermería se basa en la aplicación del Proceso de Atención de enfermería (PAE), que es un método sistemático de brindar cuidados humanistas eficientes centrados en el logro de resultados esperados, con la aplicación del método científico a la práctica asistencial de la enfermería. Este método permite a los profesionales de enfermería prestar cuidados de una forma racional, lógica y sistemática.

---

6. Calidad De Los Servicios De Enfermería [http://www .calidad .salud.gov .mx/doc tos/calidad/calerenf.pdf](http://www.calidad.salud.gov.mx/doc/tos/calidad/calerenf.pdf)



### 2.3.5.1 ¿Cómo incide Enfermería en la calidad?

Desde la creación del Sistema Único de Salud en el país, ha sido motivo de preocupación el control de la calidad de los servicios de salud, estando siempre integrada el profesional de enfermería a los métodos aplicados.

La enfermera incide en numerosos factores de la estructura y procesos en nuestros objetivos de calidad, los cuales se encuentran estrechamente vinculados.

Entre estos factores de Estructura se encuentran:

- La representación de Enfermería en los diferentes niveles administrativos del Sistema de Salud.
- La elevación de su nivel de autoridad formal en las Direcciones de las diferentes unidades de atención.
- Participación activa en la elaboración de Programas de Salud y Normas.
- Participación en la planificación de recursos humanos a formar planes y programas de estudios y en las plantillas que requieren las unidades.
- La distribución y ubicación de recursos humanos formados.
- En calcular los recursos materiales requeridos y participar en su distribución.
- La asesoría en los proyectos de obras, en instituciones de salud.
- Además Enfermería incide en numerosos procesos relacionados con la calidad de atención.
- Aplica la atención de Enfermería, basada en evidencias (PAE), además basado en los Programas, Normas y Reglamentos.
- En los programas de educación continuada, en su programación y desarrollo.

- Jerarquiza las centrales de esterilización de las unidades.
- Ejecuta normas técnicas de otros subsistemas, de forma más directa las relacionadas con el uso, conservación y control de medicamentos y vacunas
- Integra diferentes comités de actividades científicas: infecciones, evaluación de historias clínicas.
- Se añade que un referente esencial para la calidad de atención de salud. Requiere de condiciones para ello; como:
  - Capacidad efectiva de influencia en la toma de decisiones.
  - Liderazgo político de las organizaciones de enfermería para intervenir con pertinencia en el cambio de actitud de las enfermeras y en las instituciones de salud.
  - Desarrollo de habilidades para comprender y analizar la realidad o contexto.
  - Elementos fundamentales de la calidad de enfermería.
  - Continuidad de los cuidados.
  - Atención en base a estándares.
  - Evaluación permanente de la atención.
  - Medición del impacto y resultados a través de indicadores válidos.
  - Organización de la atención de enfermería bajo una normativa legal que garantice autonomía e independencia en el ámbito de nuestro ejercicio, y orientación del recurso humano de enfermería hacia la profesionalización.

En éstos y otros elementos, Enfermería incide en los resultados del sistema de salud, al controlar el comportamiento de los factores de estructura y procesos, mediante instructivos elaborados al efecto, lo que a su vez utiliza en la retroalimentación del Sistema.

El buen desempeño profesional tiene un impacto técnico y social; el uso eficiente de los recursos un impacto económico: garantizar el mínimo

de daños y la satisfacción del paciente y familiares, ambos vinculados al impacto social del sistema.

En la ejecución de todas las acciones de Enfermería, siempre que de calidad se trate, estará unida la actuación profesional, integralidad de procedimientos y la aplicación de la ética médica.

### **2.3.5.2 Dimensiones de calidad de atención de enfermería**

Las dimensiones de calidad sirven para ser ejecutadas en los servicios de salud que prestan a los pacientes, así como en los servicios prestados al personal auxiliar de salud.

En si las dimensiones pretenden hacer tangibles las definiciones de la calidad de atención, transformando las cualidades en magnitudes (Indicadores). Dentro de las dimensiones tenemos.

**Accesibilidad:** Es la facilidad con que el paciente puede obtener un servicio o asistencia que necesita. Implica la eliminación de las barreras que obstaculizan el uso eficaz de los servicios de atención de salud. Esta dimensión de la calidad comprende barreras de índole geográfica, económica, social, organizacional, cultural, o lingüística.

**Competencia profesional:** Es la capacidad del personal de enfermería, para utilizar los más avanzados conocimientos para realizar las tareas en forma uniforme y precisa (desempeño real), tecnología y recursos disponibles, para resolver los problemas de salud de los pacientes y producir su máxima satisfacción y seguridad de la atención. La competencia profesional se relaciona con la ejecución de las pautas y normas para el ejercicio de la profesión y la realización en términos de Habilidad, precisión, confiabilidad y uniformidad.

Esta dimensión es pertinente tanto para los servicios clínicos como no-clínicos. Para los grupos de salud, comprende las técnicas relacionadas con el diagnóstico y el tratamiento así como la capacidad de suministrar asesoramiento efectivo en salud y establecer una buena relación con el paciente. La competencia administrativa profesional exige idoneidad en supervisión, capacitación y solución de problemas. La experiencia que precisa el personal de apoyo depende de cada descripción del puesto, aunque las técnicas de relación interpersonal con el paciente y las comunidades son de particular importancia. La falta de competencia profesional puede variar de desviaciones menores de los procedimientos normales a errores de importancia que disminuyen la eficacia o ponen en peligro la seguridad del paciente.

**Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener el profesional de enfermería en brindar un servicio de manera confiable, segura y cuidadosa. La seguridad del paciente puede ser evaluada a través de 10 aspectos. Estos aspectos son:

1. Identificación del paciente.
2. Comunicación clara.
3. Manejo de medicamentos
4. Cirugía o procedimiento correcto.
5. Evitar caída del paciente.
6. Uso de protocolos y guías.
7. Evitar Infecciones nosocomiales.
8. Clima de seguridad.
9. Factores humanos.
10. Hacer partícipe al paciente en la toma de decisiones

**Eficacia:** La calidad de atención de los servicios de salud depende de la eficacia de las normas de prestación de servicios y las de orientación clínica. La evaluación de la eficacia debe responder a las preguntas: Cuando el tratamiento se aplica correctamente, ¿Produce los resultados deseados y es el tratamiento recomendado y tecnología usada es la más apropiada para el medio en el cual se presta el servicio?

**Eficiencia:** La eficiencia de los servicios de salud es una dimensión importante de la calidad dado que los recursos de atención de salud son generalmente limitados. Los servicios eficientes son los que suministran atención más óptima al paciente y a la comunidad; es decir, suministran el mayor beneficio dentro de los recursos con los que se cuenta. Dos maneras de mejorar la calidad serían eliminar el derroche y evitar los errores al mismo tiempo que se reducen los costos. Sin embargo, sería engañoso dejar implícito que las mejoras de calidad jamás exigen recursos adicionales.

## **2.3.6 Satisfacción del usuario**

### **2.3.6.1. ¿Qué entendemos por Satisfacción del Usuario?**

La expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.<sup>8</sup>

---

Satisfacción del Usuario, disponible en [http://sschiloe.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g\\_participacionciudadana/satisfaccion\\_del\\_usuario.html](http://sschiloe.redsalud.gob.cl/url/page/ssalud/sschiloe/g_participacionciudadana/satisfaccion_del_usuario.html)

### **2.3.6.2 ¿Qué consideramos un Buen Trato?**

Trato digno y respetuoso; lenguaje adecuado y comprensible; aplicando las normas de cortesía y amabilidad generalmente aceptada; que las personas atendidas sean tratadas y llamadas por su nombre; protegiendo la privacidad de las personas durante la atención.

### **2.3.6.3 Trato humanizado**

La humanización de la asistencia sanitaria es una tarea urgente y necesaria a la que estamos llamados y de la que somos responsables todos. La humanización de la asistencia en los centros de salud es una de las grandes preocupaciones actuales en el campo sanitario. Los hospitales han dejado de ser “hospitalarios” para los enfermos y para el personal que trabaja en ellos.

### **2.3.6.4 Métodos para medir la satisfacción del Usuario**

Se puede medir a través del uso de:

- Libro de reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Buzón de opiniones y sugerencias
- Grupos focales
- Encuesta
- Calidad de atención

### **2.3.6.5 Beneficios de Lograr la Satisfacción del usuario:**

Si bien, existen diversos beneficios que toda organización puede obtener al lograr la satisfacción de los usuarios, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del usuario:

- **Primer Beneficio:** El usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, la organización obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.
- **Segundo Beneficio:** El usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio una difusión gratuita que el usuario satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.
- **Tercer Beneficio:** El usuario satisfecho deja de lado a la competencia. Por tanto, la unidad de salud obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el Ministerio de Salud.

### **2.3.6.6 Factores que influyen en la satisfacción del usuario**

- La satisfacción del usuario puede estar influenciado por:
- El lugar a cual acuda para recibir atención
- El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios,
- El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de Servicios
- El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las

expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada son aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de servicios. No obstante, resulta difícil evaluar la satisfacción del usuario. Los métodos y las medidas para la recolección de datos pueden influir en las respuestas del usuario. Además, tanto el acceso a los servicios como las repercusiones de los servicios en la salud pueden afectar la satisfacción del usuario a tal nivel que no refleje el proceso de prestar atención.

#### **2.3.6.7 Características de satisfacción**

- Equidad
- Competencial profesional
- Oportunidad
- Efectividad
- Eficiencia
- Seguridad
- Accesibilidad
- Continuidad



- Comodidad o confort
- Satisfacción del usuario externo

#### **2.3.6.8 Niveles de Satisfacción:**

Luego de ser atendido por el personal de servicio; los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia un servicio, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará buscara un servicio de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma unidad). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otra unidad que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

#### **2.3.6.9 Relación interpersonal.**

Debido a los avances tecnológicos, los roles de enfermería tenderán a cambiar el cuidado del cuerpo humano por el cuidado del alma y el espíritu de los seres humanos; en otras palabras, la tecnología curará el cuerpo, mientras las enfermeras cuidarán al ser humano como un ser compuesto por cuerpo, alma y espíritu.

Muchas teorías describen la esencia del profesional de enfermería como relacional, el cuidado seguirá siendo un encuentro entre los seres humanos con énfasis en la ética del cuidado, la compasión y el imperativo moral de ser fieles a nuestros valores, y así lograr transformación en la asistencia sanitaria. King50 dice que cuando los seres humanos (enfermera-paciente) interactúan, se comunican y establecen metas la tecnología robótica no tiene cabida, ya que nada puede reemplazar la interacción humana

## **2.4 Glosario de términos**

**Calidad:** Para la O.M.S la calidad consiste en asegurar que cada paciente reciba el conjunto de los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima.

**Calidad de Atención de Enfermería:** capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas y las necesidades y las demandas en salud de la comunidad.

**Efectividad:** se refiere al impacto de un determinado procedimiento o práctica asistencial, en términos de mejoras del nivel de salud. Se estudia mediante la relación entre el resultado, que en un momento dado, proporciona dicho procedimiento o servicio y el que produciría, potencialmente, en condiciones óptimas.

**Eficiencia:** alcanzar el máximo beneficio posible de un servicio o programa y al menor coste. La necesidad de la eficiencia en todas las actividades surge del hecho de que nunca habrá suficientes recursos para satisfacer completamente todas las necesidades humanas. La utilización

de recursos en una determinada actividad implica inevitablemente una decisión y un sacrificio, ya que se pierde la oportunidad de usar estos mismos recursos en otras actividades (coste de oportunidad).

**Grado de Satisfacción:** estado o valor de complacencia o agrado que le da el usuario a los servicios recibidos con relación a sus expectativas. El usuario está satisfecho si sus necesidades reales o percibidas son cubiertas o excedidas.

**Hospitalarios:** Se aplica al lugar que resulta agradable y acogedor para la persona que vive o está en él de una forma temporal.

**Satisfacción:** es la medida en que las prestaciones y servicios sanitarios son aceptados por los propios usuarios y por la población en general.

**Satisfacción del Usuario y del Profesional:** Satisfacción del usuario con los servicios recibidos, con los profesionales y con los resultados de la asistencia. La satisfacción de los profesionales se refiere a las condiciones de trabajo y a los resultados alcanzados.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de Investigación.**

El tipo de investigación es descriptivo, propositivo y transversal ya que se realizó en un tiempo determinado que comprende al año 2012. El tipo de Investigación fue descriptivo y propositivo apoyada en las técnicas de revisión bibliográfica, porque fue un estudio de lo general a lo particular, partiendo de verdades establecidas como principios generales.

#### **3.2 Diseño de investigación.**

Esta investigación es de carácter cualitativo no experimental porque no se introduce ni se manipula el factor causal o de riesgo para la determinación posterior del efecto. Se valoró la atención que presta e l personal de enfermería del Subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012.

#### **3.3 Lugar de estudio.**

El área delimitada fue el Subcentro de Salud San Pablo, que corresponde al Área de Salud N° 4 del Cantón Otavalo de la Provincia de Imbabura, que cuenta con 24 empleados, de los cuales 4 son personal de enfermería, mismos que se constituyen el universo del trabajo.

### 3.4. Población y Muestra.

La población o universo de la investigación pertenece a una institución de carácter público a la que asisten usuarios de distintas etnias de las comunidades aledañas a dicho sub-Centro de Salud “San Pablo”, brindando atención a ambos géneros de diferentes edades y recursos económicos. Siendo así la población de 2400 usuarios, datos obtenidos durante los meses de Junio, Julio y Agosto; para la aplicación de la encuesta se calculó la muestra con la formula respectiva siendo así un valor de 343 usuarios.

### 3.5. Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N}{(E)^2 (N - 1) + 1}$$

Donde los significados y valores de los elementos que intervienen en la fórmula son:

n = Tamaño de la muestra

N =Tamaño de la Población / Universo

E = Coeficiente de error (5% =0,005)

<b>POBLACION (Junio, Julio y Agosto.)</b>	<b>MUESTRA</b>
2400	343

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, con varias interrogantes aplicadas a los usuarios que acudieron al Subcentro de salud "San Pablo".

Además se realizó la revisión bibliográfica (textos, manuales) y lincografía que son usadas para el desarrollo teórico-práctico.

### **3.7 Validez y confiabilidad de los instrumentos.**

La presente investigación es viable ya que se puede realizar el proyecto que se planteó, primeramente porque se dio la apertura en el sitio delimitado como es el Subcentro de Salud "San Pablo" que corresponde al Área de salud N° 4, garantizando con ello el mejoramiento de la calidad y calidez de la atención del personal de enfermería, conllevando a la satisfacción de los usuarios que acuden a dicha institución. Cabe señalar que para la elaboración del presente trabajo, se realizó una prueba piloto, modificando así algunas preguntas para la aplicación de la encuesta definitiva, garantizando la confiabilidad y la validez.

### **3.8 Criterios de Inclusión**

- Usuarios mayores de 15 años de edad.
- Usuarios que deseen participar en el estudio.
- Usuarios que pueden responder por sí mismos.

### **3.9. Criterios de Exclusión**

- Usuarios que no deseen participar del estudio.
- Usuarios que no puedan responder por sí mismos

### **3.10. Análisis e interpretación de resultados**

El procesamiento y sistematización se realizó con la ayuda del programa Microsoft Word, Además se utilizó el programa Microsoft Excel para la elaboración de tablas y gráficos, asimismo para el respectivo análisis e interpretación de resultados que se recabaron mediante las encuestas aplicadas a la población en estudio, se aplicó la estadística descriptiva.

### **3.11 Variables y operacionalización de variables.**

Las variables que se tomaron en cuenta son las siguientes:

#### **3.11.1 Variable Independiente:**

**Calidad de atención:** Capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas y las necesidades y las demandas en salud del usuario.

#### **3.11.2. Variable intermitente:**

**Sociodemográfico:** Es el análisis, estudio y obtención de datos y conclusiones sobre un grupo social determinado, obteniendo un perfil que señale la dinámica y características actuales de la población en el sector grupal elegido.

#### **3.11.3. Variable Dependiente:**

**Satisfacción del usuario:** Es el grado con la atención brindada satisface las necesidades y expectativas del paciente.

### 3.12. Matriz Categorial

VARIABLE.	DEFINICION	DIMENSIÓN.	INDICADOR	ESCALA DE MEDICION
<b>SOCIO DEMOGRÁFICO</b>	Es el análisis, estudio y obtención de datos y conclusiones sobre un grupo social determinado, obteniendo un perfil que señale la dinámica y características actuales de la población en el sector grupal elegido.	<u>Genero</u>	Apariencia física de la persona.	a) Femenino b) Masculino
		<u>Edad.</u>	Años y meses cumplidos de la persona hasta el momento de la entrevista	a) 15-20 b) 21-26 c) 27-35 d) 36-45 e) 46 y mas
		<u>Etnia.</u>	Persona que diferente lengua y cultura	a) Indígena. b) Negro. c) Mestizo d) Blanco.





VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
		<u>Fiabilidad Y</u> <u>Empatia</u>	Pone interés y trata de solucionar los problemas  Brinda sugerencias y orientación sobre el cuidado y el tratamiento  Explicaciones claras y aclaración de dudas.	familiar c) Control del niño sano d) Enfermedad
		<u>Eficacia y</u> <u>eficiencia</u>	Privacidad  Saludo cordial  Buen trato	a) Siempre b) A veces c) Nunca  a) Si b) No  a) Siempre b) A veces

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
			<p>Cambios o mejoras de la atención de enfermería</p> <p>Recomendación del sub-centro de salud a otra persona.</p>	<p>c) Nunca</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>a) Siempre b) A veces c) Nunca</p> <p>a) Si b) No</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
				a) Si b) No  a) Si b) No  a) Agilidad b) Cordialidad c) Presentación del personal de enfermería  a) Si b) No

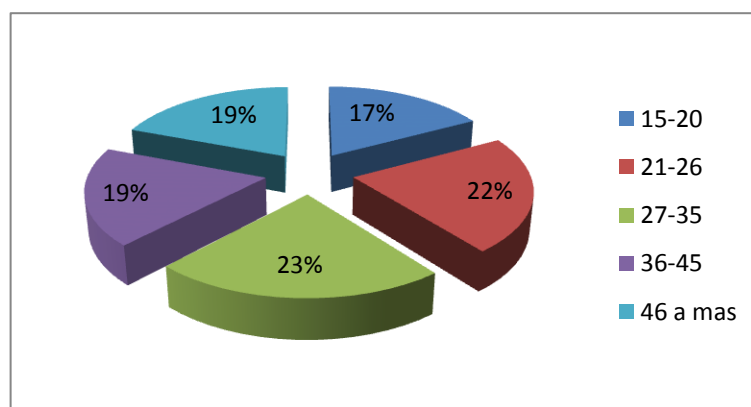
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	Es la expresión de diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio.	Satisfacción del usuario.	Atención recibida.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Muy Satisfecho</li> <li>b) Poco satisfecho</li> <li>c) Insatisfecho</li> </ul>

## CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSION

**4.1 Presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación realizada a 343 usuarios que acudieron al subcentro de Salud San Pablo.**

**TABLA Y GRAFICO N°1  
DISTRIBUCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SUBCENTRO  
DE SALUD SAN PABLO EN EL PERIODO 2011-2012 SEGÚN LA EDAD**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	15-20	59	17%
b	21-26	76	22%
c	27-35	78	23%
d	36-45	64	19%
e	46 a mas	66	19%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Encuesta a Usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo

Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

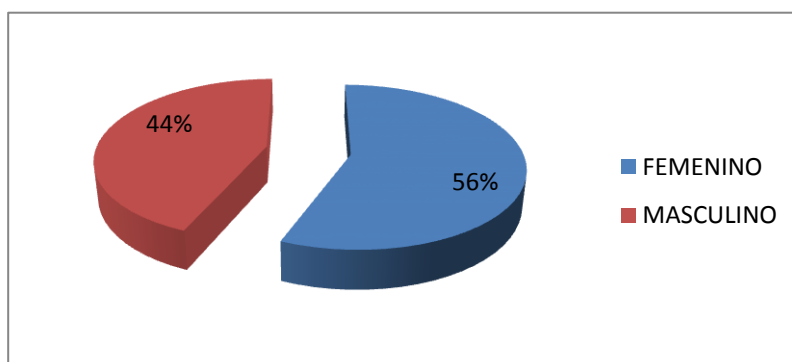
La encuesta realizada a los usuarios que se atienden en el sub-centro oscilan entre las más altas son el 23% ocupa las edades entre 27-35, el

22% es de 21-26, 19% 46 a más, 19% 36 -45, 17% está en las edades de 15-20.

Esto significa que los usuarios que respondieron las encuestas son capaces de responder por si solos e independientes en cuanto sus opiniones sobre lo que perciben de la calidad de atención de enfermería que presta en el subcentro de salud San Pablo.

**TABLA Y GRAFICO N°2**  
**DISTRIBUCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL**  
**SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO EN EL PERIODO 2011-2012**  
**SEGÚN EL GÉNERO**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	FEMENINO	193	56%
b	MASCULINO	150	44%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



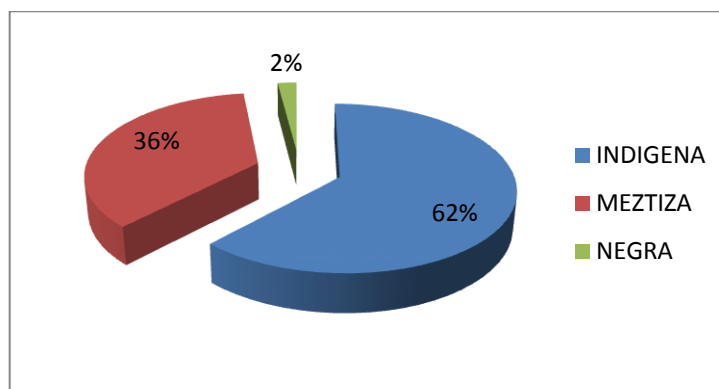
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Se considera que el 56% de género femenino es el que recibe la mayoría de atención de enfermería en el sub-centro de San Pablo, mientras que el 44% que pertenece al género masculino acude en menor cantidad. Sin embargo no se encontró una diferencia estadística muy grande como debería suponerse ya que la atención del Subcentro de salud es también para las embarazadas que acuden con mayor frecuencia.



**TABLA Y GRAFICO N°3**  
**DISTRIBUCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SUBCENTRO**  
**DE SALUD SAN PABLO EN EL PERIODO 2011-2012**  
**SEGÚN LA ETNIA**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	INDIGENA	213	62%
b	MEZTIZA	123	36%
c	NEGRA	7	2%
<b>TOTAL</b>		343	100%

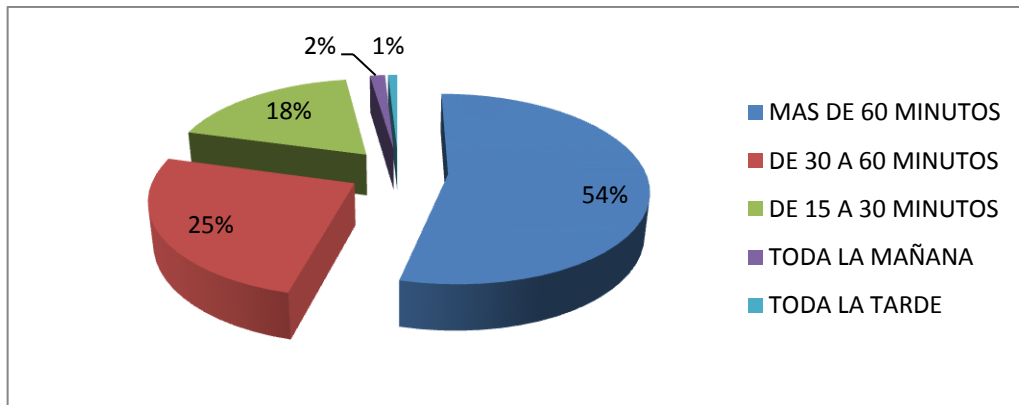


**FUENTE.** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Analizados los resultados de la tabulación de las encuestas y en concordancia con el sector en el cual se encuentra ubicado el Subcentro de salud. El 62% es de etnia indígena, en si es en gran mayoría que acude a la atención que presta el sub-centro de San Pablo, considerando que el 36% de la raza mestiza también acude a la atención y con más bajo porcentaje tenemos el 2% de la etnia negra. Esto puede ser un gran problema en la atención de enfermería ya que el lenguaje quichua predomina en ciertas comunidades alejadas causando que el personal de enfermería no comprenda la información dada por el usuario.

**TABLA Y GRAFICO N°4**  
**TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO DESDE QUE RECIBE EL TURNO**  
**HASTA LA ATENCION MEDICA DURANTE EL PERIODO 2011-2012**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	MAS DE 60 MINUTOS	185	54%
b	DE 30 A 60 MINUTOS	87	25%
c	DE 15 A 30 MINUTOS	63	18%
d	TODA LA MAÑANA	5	2%
e	TODA LA TARDE	3	1%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



**FUENTE.** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.

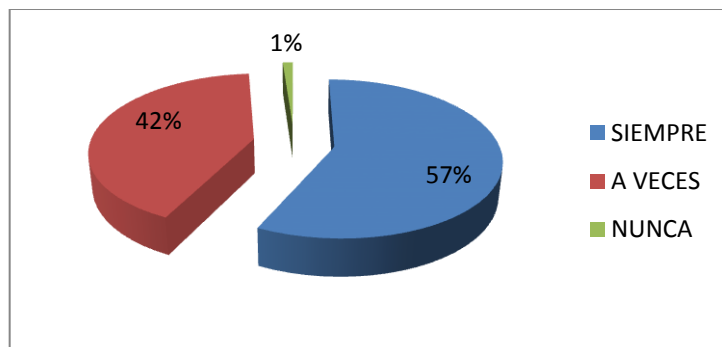
Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Analizados los resultados, se observa que el 54% de los usuarios esperan más de 60 minutos para recibir la atención médica, el 25% esperan de 30 a 60 minutos, el 18% esperan de 15 minutos a 60 minutos. Ocupando así el porcentaje más bajo el 3%.

En sí, se puede decir que el tiempo que el usuario espera, es aceptable, ya que depende tanto de la primera consulta como la subsecuente.

**TABLA Y GRAFICO N° 5**  
**EN EL MOMENTO DE LA PREPARACIÓN; EL PERSONAL DE ENFERMERÍA REALIZA EL CONTROL DE LOS SIGNOS VITALES (TEMPERATURA, PULSO, RESPIRACIÓN Y PRESIÓN ARTERIAL); PESO Y TALLA DURANTE EL PERIODO 2011-2012**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SIEMPRE	196	57%
b	A VECES	143	42%
c	NUNCA	4	1%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



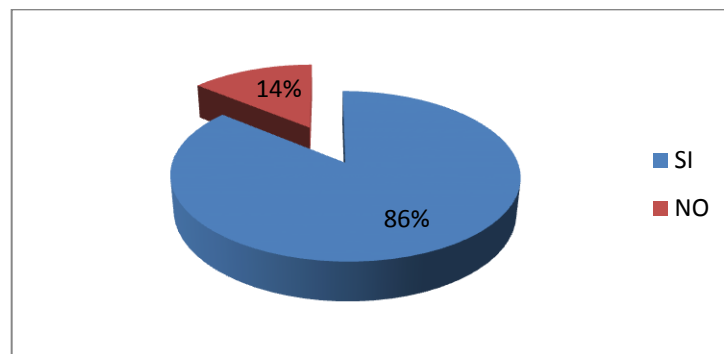
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

El 57% de los usuarios recibe la adecuada atención de enfermería con respecto a la toma de signos vitales, mientras que el 42% considera que a veces es tomado signos vitales, siendo el valor más bajo el 1%.

Esto se debe a que los signos vitales son tomados por las Técnicas de Atención Primaria (TAPS) y el personal auxiliar de enfermería, debido a la falta del profesional de enfermería y la alta demanda de usuarios.

**TABLA Y GRAFICO N° 6**  
**EDUCACION NECESARIA QUE BRINDA EL PERSONAL DE**  
**ENFERMERIA EN LA ATENCION DURANTE EL PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SI	295	86%
b	NO	48	14%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



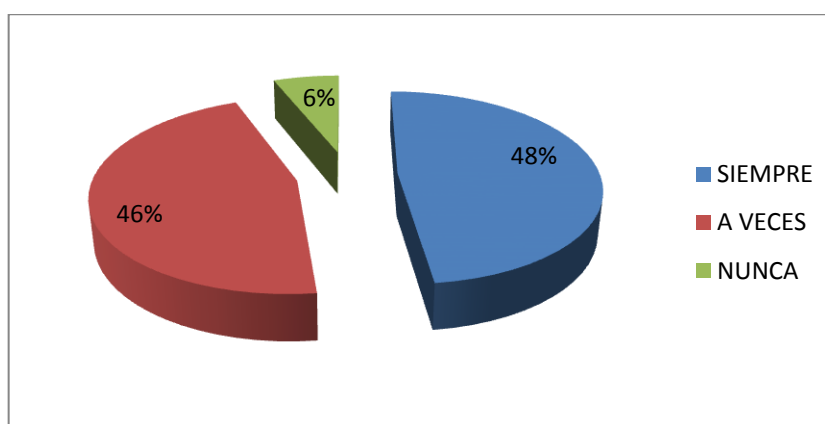
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Analizados los resultados de la tabulación de las encuestas se puede observar que el 86% de los usuarios reciben educación por parte del personal de enfermería, y un 14% de usuarios manifiestan que no la reciben.

La educación debe considerarse como una estrategia de prevención de enfermedades. Y el personal de enfermería está capacitado para hacerlo en temas de contagio de enfermedades, prevención de enfermedades crónicas no transmisibles como: diabetes, hipertensión, obesidad. Y factores de riesgo como sedentarismo, alcohol y tabaquismo.

**TABLA Y GRAFICO N° 7**  
**INTERÉS QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERIA A LOS**  
**PROBLEMAS Y NECESIDADES DE LOS USUARIO DURANTE EL**  
**PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SIEMPRE	165	71%
b	A VECES	157	26%
c	NUNCA	21	3%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



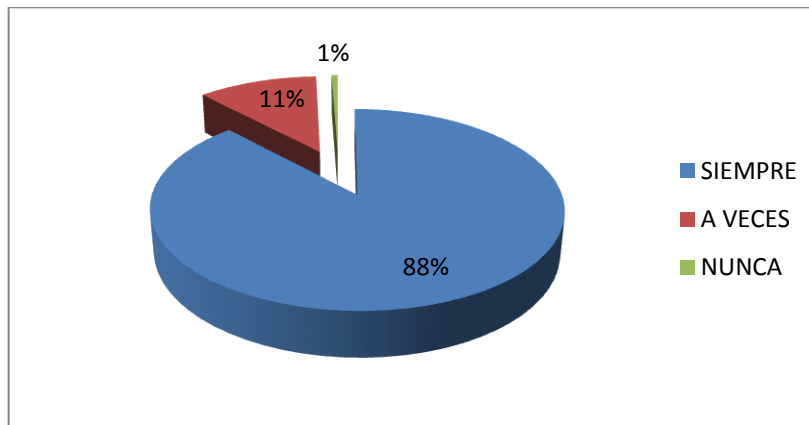
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Obtenidos los resultados, el 48% de los usuarios consideran que el personal de enfermería escucha los problemas y necesidades y dan solución a ellos, mientras el 46% considera que muy pocas veces, y el 6% aseguran que no son escuchados.

Se insiste en la importancia de dar una atención integral enfocada en la calidad y calidez por parte del personal de enfermería quien es el que está inmersamente relacionado con el usuario, son quienes más contacto tiene con el usuario y puede hacer una relación de confianza que permita mejorar las condiciones de vida y salud .

**TABLA Y GRAFICO N° 8**  
**BRINDA SUGERENCIAS EL PERSONAL DE ENFERMERIA SOBRE**  
**EL CUIDADO Y EL TRATAMIENTO A SEGUIR A LOS USUARIOS**  
**DURTANTE EL PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SIEMPRE	302	88%
b	A VECES	39	11%
c	NUNCA	2	1%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



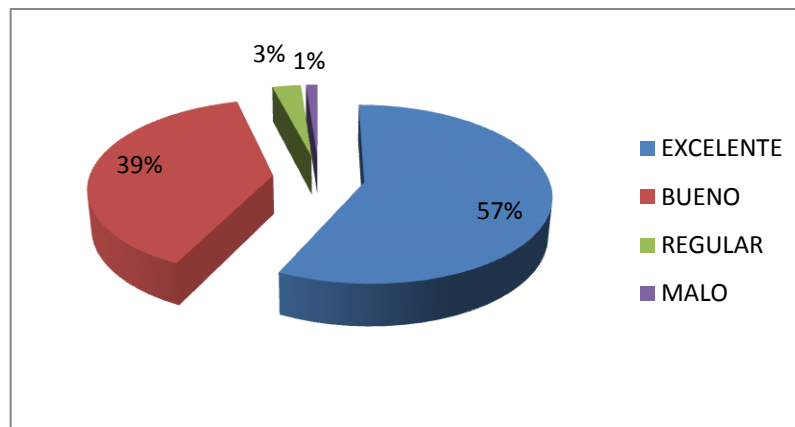
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola

Después de realizar el análisis, el 88% de los usuarios considera que el personal de enfermería, les brinda su debida atención y orientación a sus dudas y el tratamiento que se debe seguir mientras que, el 11% recibe orientación pocas veces, el 1% no recibe la debida atención.

Es importante el rol del personal de enfermería, porque muchas veces el usuario' no entendió las recomendaciones del médico y aquí la enfermera debe cumplir con las normas establecidas.

**TABLA Y GRAFICO N° 9**  
**ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SUBCENTRO DE SAN PABLO EN OCASIONES ANTERIORES DURANTE EL PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	EXCELENTE	196	57%
b	BUENO	133	39%
c	REGULAR	10	3%
d	MALO	4	1%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



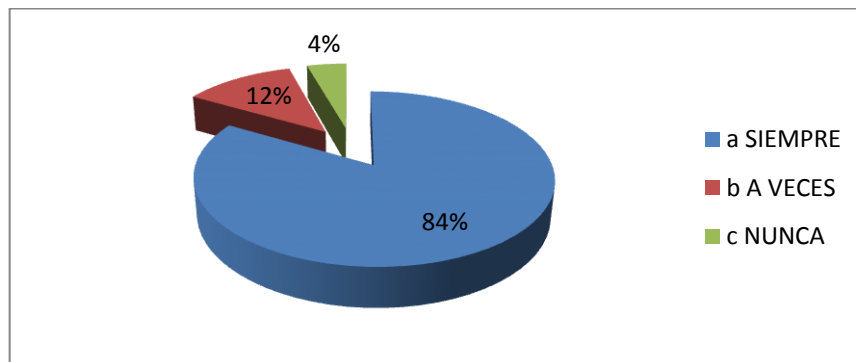
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

Obtenidos los resultados del análisis de las encuestas el 57% ha recibido una excelente atención, el 39 % considera una atención buena, el 3% regular, y el 1% consideran mala.

En sí, atención recibida por el personal de enfermería es satisfactoria, cumpliendo así las normas establecidas y brindando al usuario una atención de calidad y calidez

**TABLA Y GRAFICO N° 10**  
**EL PERSONAL DE ENFERMERIA EXPLICA CON PALABRAS CLARAS**  
**Y SENCILLAS A LOS USUARIOS ACLARANDO SUS DUDAS**  
**DURANTE EL PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SIEMPRE	286	84%
b	A VECES	42	12%
c	NUNCA	15	4%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

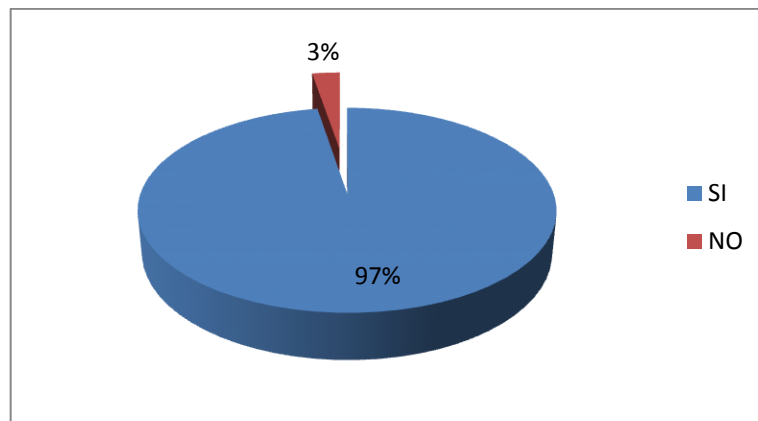
El 84% de los usuarios ha recibido siempre la información debida por parte del personal de enfermería, el 12% a veces le explican con palabras claras la información, y el 4% la información no fue proporcionada en ningún momento.

Esto quiere decir que el personal de enfermería si presta la debida información con palabras claras y sencillas para los usuarios, que reciben la debida atención en el subcentro de Salud San Pablo, el a veces y el nunca esta relacionado por la lengua Quichua.



**TABLA Y GRAFICO N° 11**  
**EL PERSONAL DE ENFERMERIA RESPETA LA PRIVACIDAD DE**  
**LOS USUARIOS CUANDO SE REALIZA PROCEDIMIENTOS**  
**ESPECIALES (INYECCIONES Y CURACIONES) DURANTE EL**  
**PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SI	334	97%
b	NO	9	3%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



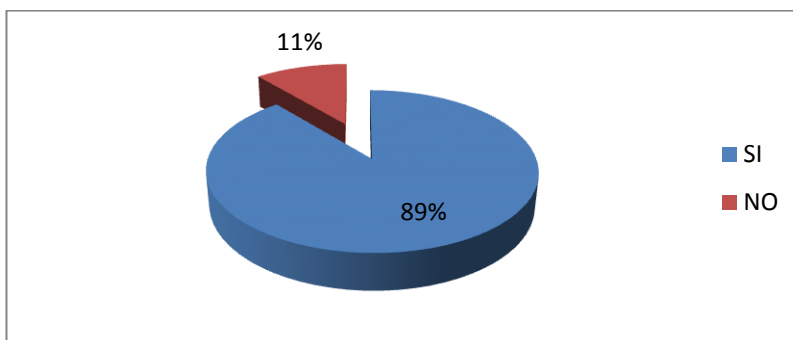
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

El 97% de los usuarios que recibe atención de enfermería en el Subcentro de San Pablo, estima que el personal de enfermería respeta su privacidad en el momento de realizar procedimientos especiales y el 3% considera que no respeta la privacidad de los usuarios.

Cabe recalcar que el personal de enfermería si respeta al usuario en la realización de los procedimientos especiales de enfermería, ya que permite la seguridad y confiabilidad satisfaciendo al mismo.

**TABLA Y GRAFICO N° 12**  
**EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE SALUDA ATENTAMENTE Y**  
**CORDIALMENTE CUANDO INGRESA A LA UNIDAD DE SALUD**  
**DURANTE EL PERIODO 2011-2012.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SI	305	89%
b	NO	38	11%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



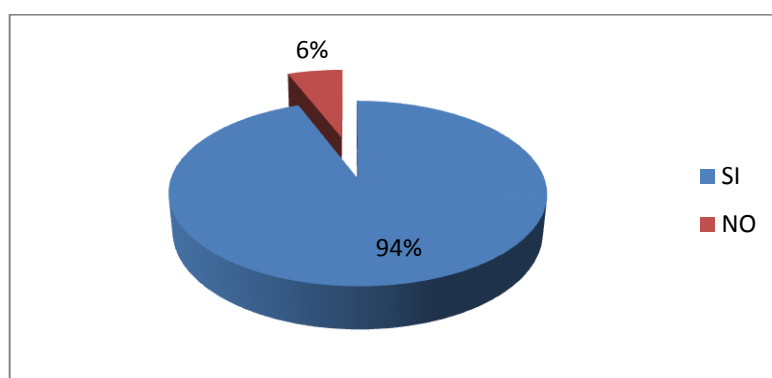
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

El 89% de los usuarios que reciben atención en el subcentro de San Pablo consideran que son atendidos con respeto y cordialidad, mientras que el 11% de los usuarios manifiestan que no son atendidos con respeto y cordialidad. Este indicador refleja la calidez de enfermería, y es tan importante y sencillo como el saludo que refleja la primera impresión que tiene el usuario, frente a la atención que va a recibir.

Por eso es importante trabajar en la motivación al personal de enfermería.

**TABLA Y GRAFICO N° 13**  
**TRATO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA HACIA LOS USUARIOS**  
**ENFOCADO EN AMABILIDAD Y RESPETO DURANTE EL PERIODO**  
**2011-2012**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SI	323	94%
b	NO	20	6%
<b>TOTAL</b>		343	100%



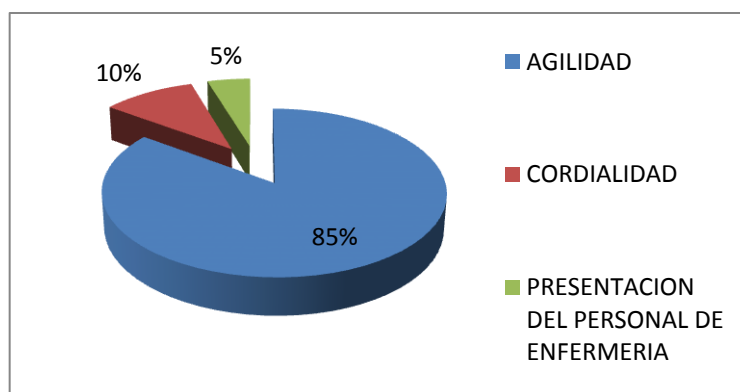
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

La mayor parte de los usuarios que es el 94%, afirman ser atendidos respetuosamente y con amabilidad en el Subcentro de San Pablo, mientras que el 6% considera no estar de acuerdo con la atención prestada en la misma.

Situación similar al caso anterior, ya que existe el grado de afectividad y cordialidad por parte del personal de enfermería hacia el usuario.

**TABLA Y GRAFICO N° 14**  
**QUE LE GUSTARÍA QUE CAMBIE O MEJORE DE LA ATENCIÓN DE**  
**ENFERMERÍA EN EL SUB-CENTRO DE SALUD SAN PABLO**  
**DURANTE EL PERIODO 2011-2012**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	AGILIDAD	292	85%
b	CORDIALIDAD	35	10%
c	PRESENTACION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA	16	5%
<b>TOTAL</b>		343	100%



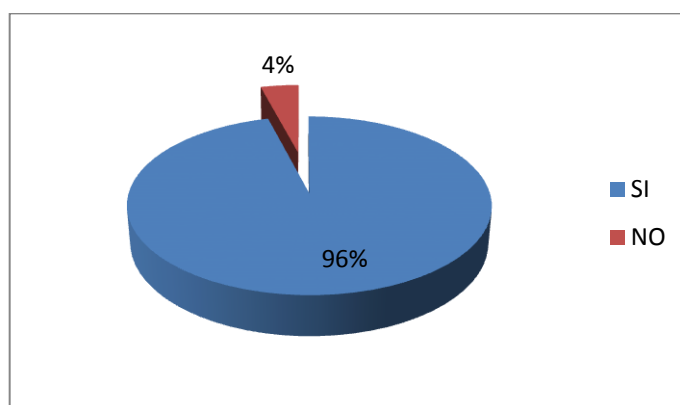
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

Analizados los resultados de la tabulación de las encuestas podemos observar que existe un alto porcentaje como es el 85% en cuanto a la agilidad, que desean los usuarios para mejorar así la calidad de atención que debe dar el personal de enfermería del Subcentro de San Pablo.

Este indicador es subjetivo debido a que la agilidad de la enfermera puede ser percibida por el usuario como deficiente más sin embargo puede deberse a la falta de personal, o el exceso de cobertura. Pero la cordialidad si se puede mejorar e inclusive al ser cordial al usuario le molestaría en menor grado el hecho de no ser atendido de forma rápida.

**TABLA Y GRAFICO N° 15**  
**RECOMENDARÍA A ESTE SUB-CENTRO DE SALUD A OTRA PARA**  
**RECIBIR ATENCION EN SALUD.**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	SI	329	96%
b	NO	14	4%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



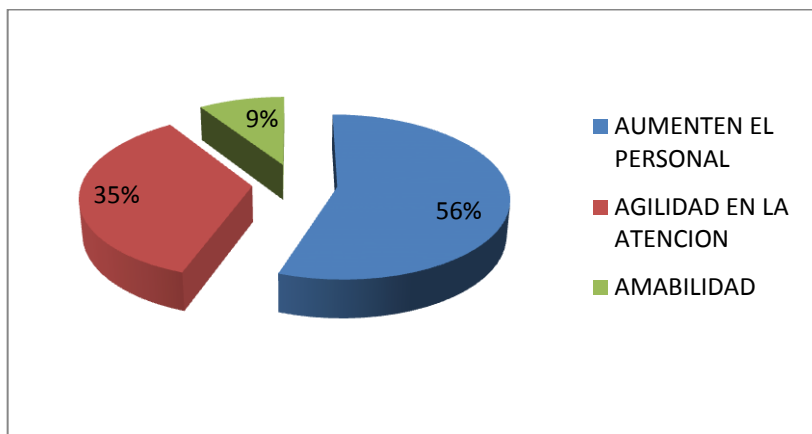
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

EL 96% de los usuarios que son atendidos en el Subcentro de San Pablo recomiendan la atención del mismo mientras que un 4% no es buena.

Cabe indicar que la atención que recibida por parte del personal de enfermería es satisfactoria, dejando así de lado a la competencia.

**TABLA Y GRAFICO N° 16**  
**SUGERENCIAS QUE BRINDAN LOS USUARIOS PARA RECIBIR**  
**UNA MEJOR ATENCIÓN EN EL SUB-CENTRO DE SALUD SAN**  
**PABLO**

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
AUMENTEN EL PERSONAL	190	56%
AGILIDAD EN LA ATENCION	121	35%
AMABILIDAD	32	9%
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>100%</b>



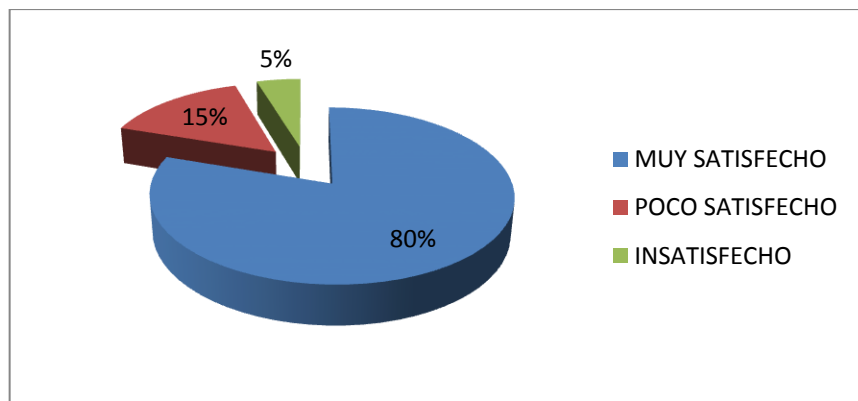
**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

Analizados los resultados se puede observar que el 56% de los usuarios sugieren que se aumente del personal ya que existe una gran demanda de pacientes, el 35% refiere agilidad en la atención prestada por el personal de enfermería, y el 9% piensa que debe haber amabilidad por parte del personal que labora en dicha unidad.

Al aumentar el personal se mejoraría la agilidad en la atención, pero la amabilidad debe ser promovida en todo el personal de salud para que la percepción del usuario mejore.

**TABLA Y GRAFICO N° 17**  
**COMO SE SIENTE USTED POR LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE**  
**DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SUB-CENTRO DE SALUD**  
**SAN PABLO**

N°	INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
a	MUY SATISFECHO	275	80%
b	POCO SATISFECHO	52	15%
c	INSATISFECHO	16	5%
<b>TOTAL</b>		<b>343</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Encuesta a usuarios atendidos en el Subcentro de Salud San Pablo.  
 Elaborado por: Cañarejo Andrea y Pabón Paola.

El 80% de los usuarios manifiestan se sienten satisfechos con la atención brindada por parte del personal que labora en el Subcentro de San Pablo, mientras que el 15% de los usuarios establecen que la atención es poco satisfactoria, y un 5% manifiestan que no se sienten satisfechos.

En si un usuario satisfecho, por lo general, vuelve a unidad de salud. Por tanto, esta unidad de salud obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de que los usuarios acudan en el futuro.

## CAPITULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- La calidad de atención de enfermería en el sub-centro de salud San Pablo es aceptable aunque exista una gran demanda de usuarios y poco personal de enfermería, ya en las encuestas proyectan un resultado satisfactorio de la atención que reciben en esta unidad de salud.
- Los usuarios que acuden al sub-centro de salud San Pablo no se sienten tan satisfechos por la atención recibida en el momento de que el personal de enfermería no presta interés a los problemas y necesidades de salud.
- Las enfermeras que laboran en las diferentes unidades de salud deben disponer del talento humano, debidamente capacitadas en los conocimientos referentes a la calidad de atención hacia el usuario, con el fin de brindar atención humanizada y de calidad, que garanticen intervenciones eficientes, oportunas y adecuadas.
- Garantizar la calidad del cuidado exige a la enfermera(o) una reflexión permanente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes y normas que orientan la objetivación del bien interno. Sin duda, tal reflexión estimula las acciones y orienta el ejercicio profesional hacia la búsqueda del mejoramiento continuo, como condición para el diseño y ejecución de estrategias que privilegien cuidar con calidad y calidez las necesidades del usuario.



- Además se llegó a la conclusión que la calidad de atención de enfermería hacia el usuario no se basa en la premisa de la simple mejora de los productos o servicios que se brindan el subcentro de Salud, sino en la adecuación de éstos a las necesidades del usuario, Es decir el trato adecuado y el tiempo de espera, por lo que se ve afectada la calidad de atención por la falta de interacción social usuario-profesional, ocasionando desinformación, desprestigio, desconfianza, falta de respeto, y necesidad de atención inmediata y oportuna por parte de los usuarios.
- Al desarrollar esta guía se pretende enfocar atención de enfermería con calidad y calidez a través de la percepción del usuario en base la satisfacción de los mismos.

## **5.2. Recomendaciones**

- Se recomienda que el personal de enfermería siga ofreciendo las condiciones necesarias de satisfacción al usuario, que guarden la intimidad y pudor, que manifiesten cordialidad, amabilidad y sobre todo empatía en cada actividad que realice.
- La enfermera debe establecer una relación empática que refleje interés por ayudar al paciente a recuperar la salud; la amabilidad y la prontitud con que se le otorgue el servicio.
- Se debe establecer con los usuarios una comunicación asertiva ya que esto contribuye a una satisfacción recíproca, obteniendo una atención de calidad y calidez en el subcentro de salud.
- Los resultados obtenidos en esta investigación deben ser compartidos y difundidos para ser usados por otros profesionales,

y de esta manera buscar mejores estrategias y oportunidades para ofrecer y asegurar calidad en los servicios de enfermería al usuario.

## **CAPÍTULO VI**

### **6. PROPUESTA.**

GUIA EDUCATIVA SOBRE CALIDAD DE ATENCION QUE PRESTA EL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO

#### **5.2. JUSTIFICACION.**

Nosotras, luego de haber analizado las encuestas hemos visto la necesidad de elaborar una Guía de información dirigida a los profesionales de enfermería que cumplen sus funciones en el subcentro de salud “San Pablo”, cuya guía se enfoca a resolver las falencias encontradas de los mismos, con el propósito de mejorar la atención hacia los usuarios.

Después de haber realizado la investigación de campo, consideramos que, hablar de empatía y respeto, favorece en todos los ámbitos del proceso de calidad, ya que la formación integral del profesional de enfermería se considera como un elemento esencial y de gran trascendencia para la cambiar la percepción del usuario que tiene sobre el subcentro de salud.

Por ello se considera necesario elaborar la guía de información para el subcentro de “San Pablo” en base a mejorar la comunicación y las relaciones interpersonal enfermería-usuario, como una de las herramientas para lograr la satisfacción del usuario.

## BIBLIOGRAFIA.

- Atención al cliente, Tos Kelo, 2003, Palomino Libro.
- Cuidado y practica de enfermería, Barrera Ortiz Lucy. (2006). Editorial Universidad Nacional de Colombia.
- Calidad de eficiencia y atención, Paganin Jose Maria, 2006, OPS, Libro.
- Calidad del cuidado de enfermería; Claudia Ariza Olarte y Rosita Daza de Caballero; Julio de 2008 Editorial: Pontificia Universidad Javeriana.
- Enfermería en el rol de gestora de los cuidados; Silvana estefo agüero; 2010. Edición OPS.
- Evaluación integral para implatar modelos de calidad, Fleitman Jack, 2007, Pax Mexico libro.
- Fajardo Dolco German Ramos Eleuterio (2008(. Dirección de hospitales. Editorial. El manual moderno.
- MSP. (2008). Manual para la programación local en el nivel de atención básica. Editorial autor
- Federación de enfermeras y enfermeros, Las enfermeras y la atención primaria de Salud, 2009, edición Pax Mexico.
- Persceptivas de la Gestiiion de Calidad Total, en los servicios de Salud, Posso Noguera, 2007, Editiroal OPS.

## LINCOGRAFÍA

- Calidad de Atención en Enfermería – la Lic. Elizabeth Molina- Unidad de Gestión de Enfermería, <http://www.hacfsa.Gov.ar/es/publicacion.php?Publicacion=149>
- Calidad De Atención De Enfermería; Álvarez Cano Lina María, Barrera A. Marisol, Ramírez M. Cristina; Programa Auditoria En Servicios De Salud realizado en 2007; pág. 9; ensayo; disponible en; <http://www.clubensayos.com/imprimir/Calidad-De-Atencion-De-Enfermeria/6637.html>
- Calidad De Atención De Enfermería, disponible en [http://www.buenas\\_tareas.com/ensayos/Calidad-De-Atención-De-Enfermería/1363359.html](http://www.buenas_tareas.com/ensayos/Calidad-De-Atención-De-Enfermería/1363359.html)
- Calidad de Atención en los Servicios De Enfermería publicado por elizabeth cortez valenzuela ; etiquetas: calidad de atención de enfermería; disponible en <http://docenciaen enfermería. Blog spot.com/2008/09/calidad-de-atencion-en-los-servicios-de.html>
- Factores que influyen en la interacción humana del cuidado de Enfermería, OSCAR ALBERTO, Beltrán Salazar.. Invest. educ. enferm [online]. 2006, vol.24, n.2 [citado 2011-06-20], pp. 144-150 Disponible en: <[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-53072006000200016&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-53072006000200016&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 0120-5307.
- Humanismo en Enfermería; Graciela Arroyo de Cordero\* \* Subsecretaría de Coordinación Sectorial de la Secretaría de Salud;

Editorial Ditorial; disponible en:<<http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyr es/281BAD79-3813-45C7-B2DA-24815432C 5 9E/0/2 0 006163.pdf>.

- Nivel de Nivel de satisfacción con la atención de enfermería en un hospital pediátrico Juan Pablo II, Corrientes. Cátedra Enfermería Maternoinfantil, UNNE; Galeano, Humberto - Furlán, Claudia - Auchter, Mónica Balbuena, Mirtha - Zacarías, Gladis - Zacarías, Lidia, Corrientes, Argentina, disponible en <http://www.unne.edu.ar/Web/cyt/cyt2 006/03-Medicas/2006-M-134.pdf>
- La Calidad de la Atención Interpersonal de Enfermería; Lic. Enf. Paula Leticia Galicia Vargas; U 505 Pediatría; disponible en [http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/arti\\_17.pdf](http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermeria/arti_17.pdf)
- La Federación Ecuatoriana de Enfermeras y Enfermeros; CODIGO DE ETICA; QUITO-ECUADOR; 2001; <http://www.fenfermerasecuador.org/html/codigoetica.html>
- La percepción del cuidado en profesionales de enfermería; M.Sc. Lázaro Luis Hernández Vergel I; M.Sc. Dulce Maria Zequeira Betancourt II; M.Sc. Amauri de Jesús Miranda Guerra; Rev Cubana Enfermer v.26 n.1 Ciudad de la Habana ene.-mar. 2010; disponible en [revistaenf@infomed.sld.cu](mailto:revistaenf@infomed.sld.cu)
- Ley de Derechos y Amparo del Paciente, [http://www.aaug.com.ec/nw/index.php?option=com\\_content&view=article&id=59&Itemid=81](http://www.aaug.com.ec/nw/index.php?option=com_content&view=article&id=59&Itemid=81).
- Ley del ejercicio del profesional de enfermería <http://www.fenfermerasecuador.org/html/leyejercicio.html>

- Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en la ESE Francisco de Paula Santander; Luz Marina Bautista Rodríguez.
- Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud villa candelaria; ;dra. Martha morales rivas - médico familiar del policlínico no 32 caja nacional de salud. Dra. Carola f. Carvajal garcés. - residente ii medicina familiar C.N.S. Rev. Méd. (cochabamba) v.19 n.29 cochabamba jul. 2008; disponible en [http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1132-12962008000400002&script=sci\\_arttext](http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=s1132-12962008000400002&script=sci_arttext)
- Recomendaciones para mejorar la atención de enfermería, disponible en <http://codamedy.ssy.gob.mx/wp-content/uploads/monografia-nfermeria.pdf> Comisión Nacional de Arbitraje Médico

# ANEXOS





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**INTRODUCCION**

Estimado señor/a Srta., nos dirigimos hacia usted como internas rotativas de Enfermería, con la presente encuesta, la cual se encuentra dirigida a los usuarios que asisten al subcentro de salud San Pablo, con el objetivo de identificar la calidad de atención de enfermería que recibe, durante su estancia en esta casa de salud. Los resultados de la encuesta es de utilidad exclusiva para desarrollar un trabajo de investigación, es de carácter ANONIMO, por lo que no influirá en la atención que recibe en la unidad.

**INSTRUCCIONES:**

A continuación le presentamos una serie de preguntas, referido a la atención que recibió, en el subcentro de salud San Pablo, lea cuidadosamente , se solicita responder con absoluta sinceridad, marcando con una (x) correctamente en cada una de las preguntas según su criterio.

**DATOS DEMOGRAFICOS**

1. **EDAD:** a) 15 - 20 .....
- b) 1 - 26 .....
- c) 27 - 35 .....
- d) 36 - 45 .....
- e) 46 a más .....

**2. GENERO:**

- a) Femenino ( )
- b) Masculino ( )

**3. ETNIA**

- a) Indígena ( )
- b) Mestiza ( )

c) Negra ( )

**4. CUANTO TIEMPO ESPERO DESDE QUE RECIBO EL TURNO HASTA QUE EL MEDICO LE ATENDIO?**

- a) De 15 a 30 minutos ( )
- b) De 30 a 60 minutos ( )
- c) Más de 60 minutos ( )
- d) Toda la mañana ( )
- e) Toda la tarde ( )

**5. EN EL MOMENTO DE LA PREPARACIÓN; EL PERSONAL DE ENFERMERÍA REALIZA EL CONTROL DE LAS FUNCIONES VITALES (TEMPERATURA, PULSO, RESPIRACIÓN Y PRESIÓN ARTERIAL); PESO Y TALLA.**

- a) Siempre ( )
- b) A veces ( )
- c) Nunca ( )

**6. EL PERSONAL DE ENFERMERIA DA LA EDUCACION NECESARIA EN EL MOMENTO DE LA ATENCION.**

- c) Si ( )
- d) No ( )

**7. EL PERSONAL DE ENFERMERÍA PONE INTERÉS A SUS PROBLEMAS Y NECESIDADES Y TRATA DE SOLUCIONARLOS.**

- a) Siempre ( )
- b) A veces ( )
- c) Nunca ( )

**8. EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE BRINDA SUGERENCIAS Y ORIENTACIÓN SOBRE EL CUIDADO Y EL TRATAMIENTO A SEGUIR:**

- a) Siempre ( )
- b) A veces ( )
- c) Nunca ( )

**9. COMO FUE LA ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SUBCENTRO DE SAN PABLO EN OCASIONES ANTERIORES?**

- a) Excelente ( )
- b) Bueno ( )
- c) Regular ( )
- d) Malo ( )

**10. AL MOMENTO DE RECIBIR LA INFORMACION, EL PERSONAL DE ENFERMERIA LE EXPLICO CON PALABRAS CLARAS Y SENCILLAS ACLARANDO SUS DUDAS?**

- d) Siempre ( )
- e) A veces ( )
- f) Nunca ( )

**11. CUÁNDO LE ATENDIERON EN LA CONSULTA, SENTIO QUE SE RESPETÓ TU PRIVACIDAD AL REALIZAR LOS PORCEDIMIENTOS ESPECIALES ( INYECCIONES Y CURACIONES)**

- a) Si ( )
- b) No ( )

**12. EL PERSONAL DE ENFERMERÍA LE SALUDA ATENTAMENTE Y CORDIALMENTE CUANDO INGRESA A LA UNIDAD DE SALUD.**

- a) Si ( )

b) No ( )

**13. DURANTE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA LO TRATARON CON AMABILIDAD Y RESPETO.**

a) Si ( )

b) No ( )

**14. QUE LE GUSTARÍA QUE CAMBIE O MEJORE DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EL SUB-CENTRO DE SALUD SAN PABLO:**

d) Agilidad ( )

e) Cordialidad ( )

f) Presentación del personal de enfermería ( )

**15. RECOMENDARÍA A ESTE SUB-CENTRO DE SALUD A OTRA PERSONA:**

a) Si ( )

b) No ( )

**16. QUE SUGERENCIAS DARÍA PARA RECIBIR UNA MEJOR ATENCIÓN EN EL SUB-CENTRO DE SALUD SAN PABLO.**

.....  
.....

**17. ¿COMO SE SIENTE USTED POR LA ATENCION RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SUB-CENTRO DE SALUD SAN PABLO?**

a) Muy Satisfecho ( )

b) Poco satisfecho ( )

c) Insatisfecho ( )



**UNIVERSIDAD TECNICA DEL NORTE  
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE ENFERMERÍA**



**GUIA EDUCATIVA SOBRE CALIDAD DE ATENCION QUE PRESTA EL  
PERSONAL DE ENFERMERIA DEL SUBCENTRO DE SALUD SAN  
PABLO Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DEL  
USUARIO**

**Autoras:**  
Cañarejo Andrea  
Pabón Paola

**Tutora:**  
Lic. Msc Aída Guzmán

2012

IBARRA-OTAVALO

## **UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

### **MISIÓN**

“La Universidad Técnica del Norte es una academia de carácter público, tiene como misión esencial contribuir al desarrollo educativo, científico, tecnológico, socioeconómico y cultural de la región norte del país a través de la generación y difusión del conocimiento. Forma profesionales críticos, creativos, capacitados, humanistas y éticos comprometidos con el cambio social y con la preservación del medio ambiente”.

### **VISIÓN**

“En los próximos cinco años la Universidad Técnica del Norte será una entidad legalmente acreditada con reconocimiento académico, científico y social; dispuesta a alcanzar la excelencia y el mejoramiento continuo. Los procesos de formación integral de los profesionales, la investigación científica y tecnológica, la producción de pensamiento y la vinculación con la colectividad, orientarán de manera efectiva el desarrollo sostenible de la región y el país. Una gestión universitaria de calidad diversificará los vínculos con el entorno, garantizará su pertinencia y contribuirá en el progreso social y humano de los pueblos y culturas que habitan la nación”.

## **FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD.**

### **MISIÓN.**

Facultad Ciencias de la Salud es una Unidad Académica de educación superior, pública y acreditada, forma profesionales de excelencia, éticos, críticos, humanistas, líderes y emprendedores con responsabilidad social; con capacidades para diagnosticar, prevenir, promocionar y recuperar la salud de la población contribuyendo así en el mejoramiento de calidad de vida; se vincula con la comunidad, con criterios de sustentabilidad para aportar al desarrollo social, económico, cultural y ecológico de la región y del país.

## **VISIÓN**

La Facultad Ciencias de la Salud en el próximo quinquenio continuará mejorando los procesos académicos – administrativos con fines de acreditación que se constituirá en referente en la formación de profesionales competentes, humanistas y éticos que contribuyan a mejorar la calidad de vida y salud de la sociedad.

## **ESCUELA DE ENFERMERÍA.**

### **MISIÓN**

“Formar profesionales de Enfermería con conocimientos científicos, técnicos, éticos y humanísticos que contribuyan a resolver los problemas de salud de la Población”

### **VISIÓN**

“La carrera de Enfermería será acreditada y constituirá en un referente de Excelencia Regional”

## **INTRODUCCION**

La necesidad de mejorar la efectividad en la entrega de cuidados de enfermería ha llevado a realizar estudios acerca de la calidad de la atención.

A pesar que todos quienes ejercemos alguna profesión de la salud entendemos muy fácil y claramente a qué nos referimos con el enunciado de "Calidad en Atención de Enfermería ", son muchos los conceptos que queremos hacer emerger en primer lugar.

No es fácil describir qué entendemos corporativamente por "calidad en atención de Enfermería". Hay muchas respuestas porque son muchos los ámbitos a los que nos podemos estar refiriendo.

Por lo tanto la Calidad, es la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia percepción o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión".

Por tal motivo, se considera de interés revisar los aspectos relacionados con la calidad y su control, dada la vigencia actual de los conocimientos sobre este tema, para continuar dando cumplimiento a los propósitos, metas y directrices del Sistema de Salud y de esta manera brindar una mejor atención al usuario que asiste a esta unidad.



## **OBJETIVOS.**

### **General.**

Optimizar la atención de enfermería hacia el usuario mejorando las destrezas en el subcentro de salud "San Pablo", perteneciente a la ciudad de Otavalo.

### **Específicos.**

- Socializar la guía educativa con profesional de enfermería del Subcentro de salud "San Pablo" para cumplir con el propósito de satisfacer al usuario.
- Aportar con conocimientos sobre la empatía y respeto y al personal de enfermería con la finalidad de mejorar las relaciones interpersonales enfermería-usuario.
- Deducir conjuntamente con el profesional de enfermería sobre la necesidad de calidad en la atención al usuario.

## **CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

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

Es la capacidad del servicio de enfermería de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas en salud del usuario, con la aplicación de la ciencia y tecnología médica de tal manera que produzca al máximo de beneficios y el mínimo de riesgos para la salud del usuario.

### **Dimensiones de calidad.**

Las dimensiones de calidad están enfocadas en:

- Puntualidad
- Prontitud en la atención
- Información
- Trato Humano
- Privacidad
- Comodidad
- Confidencialidad con respeto anamnesis y respeto Ex. físico
- Consejería: Escucha y Orienta.
- Presentación Personal.



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

Es la expresión de la diferencias entre la expectativa que se tiene de un servicio y lo que efectivamente se recibe como servicio. La satisfacción resulta de trabajar un delicado equilibrio entre los logros que se pueden mostrar y las expectativas de la gente.

## RECOMENDACIONES GENERALES PARA MEJORAR LA ATENCION EN ENFERMERIA

Se propone al personal de enfermería atender las siguientes recomendaciones para evitar y prevenir las inconformidades de los usuarios.

Comunicación efectiva interpersonal enfermera(o)- usuario

El personal de enfermería en todo momento causa un impacto personal mediante su comunicación. Por ello se requiere de competitividad profesional y de multihabilidades para una relación armónica en la relación enfermera(o) – usuario

Para comprender mejor a los usuarios, el profesional de enfermería, tiene que dar atención a lo que hace y a lo que dice; son tan importantes las conductas que parecen ser inconscientes, como aquellas que dependen del pensamiento reflexivo. Por tanto para una comunicación efectiva es necesario tratar de comprender qué conductas inconscientes pueden ser expresiones no deseadas.

Las habilidades que el personal de enfermería debe desarrollar para una Comunicación interpersonal efectiva, tenemos:

1. Comportamiento visual: Es la habilidad más importante en el impacto personal, va más allá de una mirada casual y requiere de atención.

2. Postura y movimiento.- La confianza generalmente se expresa a través de una excelente postura. La recomendación es mantener erguida la parte superior del cuerpo.

3. El vestir y el aspecto. El uniforme es una forma de identidad para los



pacientes, las características del mismo reflejan valores como: responsabilidad, limpieza y confianza.

4. Voz y variedad vocal. La voz es una herramienta valiosa para el trabajo de enfermería, puede transmitir: confianza, seguridad, energía, emoción y entusiasmo al usuario.

5. Lenguaje: Explique con lenguaje claro y sencillo los cuidados que se proporcionan al usuario.

6. Atención: Favorezca un ambiente de confianza para que expresen sus dudas, sentimientos y emociones, atendiendo así de inmediato la solicitud de ayuda o apoyo y explicándole en su caso las situaciones que pudieran retrasar la misma.

### **La empatía**

La empatía es la capacidad que posee el profesional de enfermería para pensar y sentir dentro del mundo interno del usuario. Es la actitud en la cara del profesional de enfermería que dice al usuario: “me importa su situación.

### Tensiones y Dificultades del Profesional de Enfermería

¿Cuántas veces hemos, como profesionales de enfermería, pensado o dicho estas frases?

- “¡El usuario no me hace caso!”
- “Parece que el usuario desconfía de mí.”
- “No hay manera de dialogar con ese usuario.”

Aunque trabajemos con buenas intenciones, a menudo sentimos que la comunicación con el usuario es difícil. En la mayoría de los casos, el problema principal es que el profesional de enfermería no está utilizando, en su comunicación con el usuario, la técnica de la empatía.

## Los Beneficios de Mostrar Empatía

Para el usuario: los beneficios de que el profesional de enfermería le muestre empatía son

- Se siente más comprendido
- Se siente aceptado
- Nota que tiene permiso para expresar sus emociones
- Le ayuda a confiar
- Se siente menos solo con su situación
- Escucha al profesional de enfermería con más receptividad
- Aumenta su auto-estima

Para el profesional de enfermería: las ventajas de utilizar la empatía son:

- Pierde menos tiempo ya que se crea un ambiente de conexión, intentando convencer al usuario que cambie de actitud.
- Le ayuda a comprender mejor al usuario
- Crea un ambiente más relajado y esto reduce la posibilidad de “quemarse”
- Nota que es más eficaz y eso crea más satisfacción con el trabajo
- Le ayuda a mantener su identidad y rol en la Relación de Ayuda
- Aumenta su sensación de ser “humano”
- Reduce la posible tensión con el usuario.

## Ejemplos de Empatía

El usuario dice: “Es mucho esfuerzo para mí tener que hacer esta dieta y tomar la medicación.”

NO ES EMPATÍA DECIRLE: “Sí, pero ya sabe usted que lo tiene que hacer”.

Lo que el usuario necesita no es que le repitan lo que ya sabe, sino



que alguien muestre que entiende sus dificultades.

ES EMPATÍA DECIR: “Entiendo que es un gran esfuerzo para usted; no debe ser fácil.

¿Cómo cree que yo le puedo ayudar?”

El profesional de enfermería refleja lo que siente el usuario (que es mucho esfuerzo seguir la dieta y tomar la medicación), para mostrarle que le ha oído y entendido. También le ofrece ayuda.

## **El Respeto**

### **¿Qué es respetar?**

El respeto consiste en tratar al usuario como a nosotros nos gustaría ser tratados, con todos sus derechos como ser humano y como sujeto de su propia vida y no como objeto del sistema de salud.

Ejemplos de Falta de respeto por parte del profesional de enfermería

Cuando no respetamos al usuario se hace el trabajo más difícil, porque la comunicación es imposible. La tensión e incomunicación que resultan impiden el trabajo de enfermería.

La manera de como pensamos del usuario: todo lo que pensamos se nota en la mirada y en el tono de voz, proyectándolo hacia el usuario haciendo así que el mismo se ponga a la defensiva o se enfade.

**Trivializar:** no se muestra respeto al usuario cuando se menciona las siguientes frases: “No es para tanto”. “No pasa nada”. “¡Anímese!”. “No lo vea así”. “Bueno, hay días buenos y malos. Mañana lo verá de otra manera”. “No se adelante a los acontecimientos”.

**No mantener su privacidad:** A veces, sin darnos cuenta, los profesionales de enfermería tratamos el cuerpo del paciente sin respeto. Es importante tener en cuenta su intimidad, asegurarnos de descubrir lo menos posible el cuerpo cuando se hace la higiene o cualquier intervención, haciéndolo con delicadeza, pidiendo permiso y saludando

**Hacerle sentir como si fuera un estorbo: al decir frases como:** “¿Otra vez por aquí?”. “¿Qué pasa ahora?”. “Que tengo mucho trabajo”. “¿Cree usted que es el único paciente?”.

**Darle a entender que pensamos que exagera:** Es una falta de respeto comunicarle que pensamos que exagera con comentarios como: “¿Realmente le duele tanto?”. “Hay gente que está peor”

*En conclusión:* La mejor manera de saber cómo mostrar respeto a los pacientes es imaginarnos cómo nos gustaría ser tratados

## CONCLUSIONES

- La atención de enfermería hacia el usuario que acude al Subcentro de salud de “San Pablo” mejorara al ser aplicada la guía de información elaborada de acuerdo a la percepción del usuario, para satisfacer sus necesidades en todo momento y que signifique para el profesional una verdadera realización de su profesión.
- Se logró concientizar al personal de enfermería la importancia de mantener una relación interpersonal usuario-profesional para evitar las desinformaciones, insatisfacción en el cuidado de enfermería y demandas por maltrato físico.
- El brindar una atención de calidad es servicio de todas las unidades de salud, por lo que al ser aplicada la guía de información se hace factible cumplir con esta normativa a cabalidad.



## RECOMENDACIONES

- Socializar la guía de información con los profesionales de enfermería de otras unidades de salud, para que de esta manera cumplir con la ley del sistema de Único de salud como es de: Promover un sistema de calidad integral, con especial énfasis en la satisfacción del usuario.
- El personal de enfermería está obligado a capacitarse y actualizarse continuamente en los cuidados del usuario (Proceso de Atención de Enfermería), considerando que tienen en sus manos el don más preciado del hombre, la vida.
- Las relaciones interpersonales usuario-profesional, deben ser fundamentales en las labores diarias, ya que a través de estas podemos lograr una buena comunicación y confianza por parte de los usuarios, por lo que conlleva a ser calificados como un Subcentro que brinda una atención con calidad.

## **BIBLIOGRAFIA**

- Recomendaciones para mejorar la atención de enfermería, autoras, Elizabeth Cortes Valenzuela, año 2008

## **LINCOGRAFIA.**

- Calidad de Atención en Enfermería – la Lic. Elizabeth Molina- Unidad de Gestión de Enfermería, <http://www.hacfsa.Gov.ar/es/publicacion.php?Publicación=149>

Recomendaciones para mejorar la atención en enfermería; Rev Enferm IMSS 2010;12 (1): 49-56 49, disponible: [www.medicigraphic.com/pdfs/enfermeria\\_imss/eim-2010/eim041h.pdf](http://www.medicigraphic.com/pdfs/enfermeria_imss/eim-2010/eim041h.pdf)

## SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO



**DR: WILLIAN CHAVEZ; DIRECTOR DE SUBCENTRO DE SALUD SAN PABLO**



**EVIDENCIAS SOBRE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS LOS  
USUARIOS QUE ACUDIERON AL SUBCENTRO DE SALUD “SAN  
PABLO”**



