



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**“Satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del Centro de
Salud tipo C Ponce Enríquez”**

AUTORA:

Guaman Armijos Dayana Mabel

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en enfermería, Dayana Mabel Guaman Armijos** como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 17 días del mes de junio del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Dayana Mabel Guaman Armijos**

DECLARO QUE:

El documento final **“Satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del Centro de Salud tipo C Ponce Enríquez”** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento de estudio del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 17 días del mes de junio del año 2024

LA AUTORA:



firmado electrónicamente por:
**DAYANA MABEL
GUAMAN ARMIJOS**

Dayana Mabel Guaman Armijos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Dayana Mabel Guaman Armijos**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento de Estudio** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **“Satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del Centro de Salud tipo C Ponce Enríquez”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 17 días del mes de junio del año 2024

LA AUTORA:



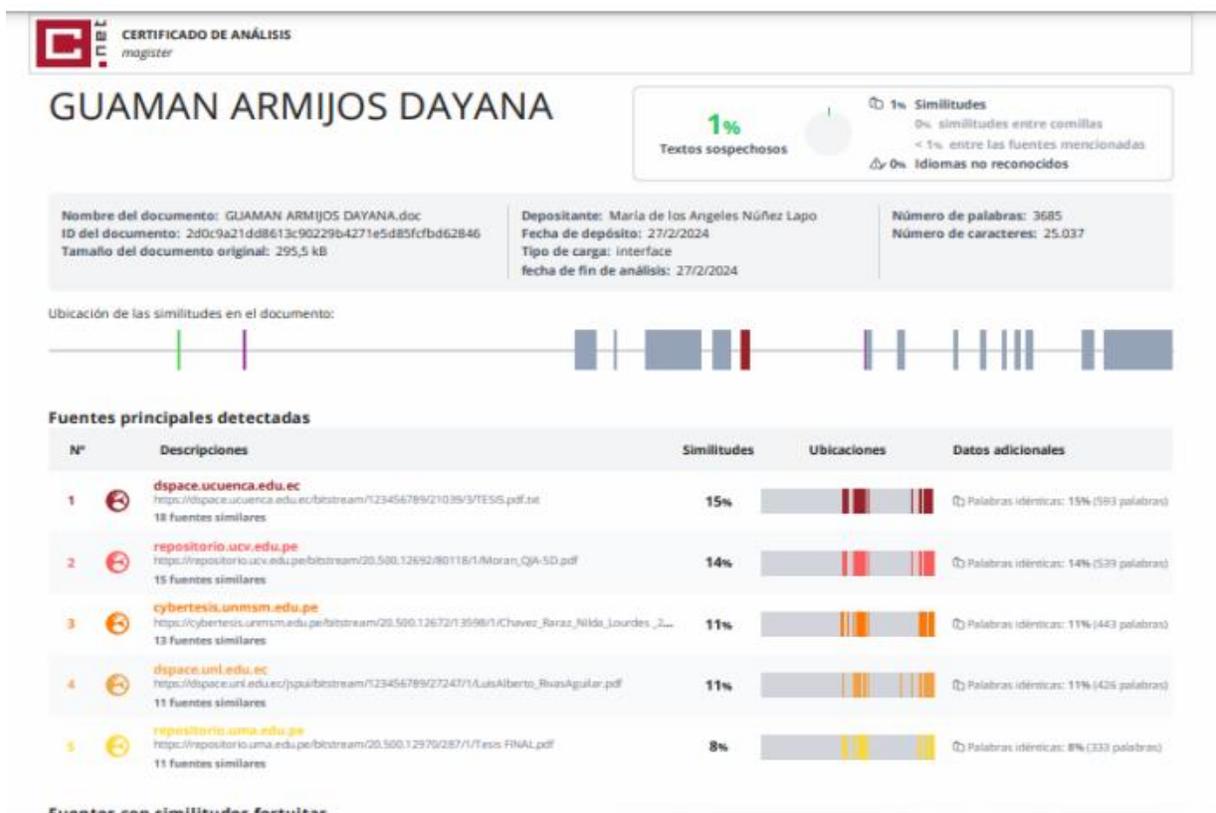
firmado electrónicamente por:
**DAYANA MABEL
GUAMAN ARMIJOS**

Dayana Mabel Guaman Armijos



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

REPORTE COMPILATIO



AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios por darme las fuerzas y la sabiduría para obtener el título de magister y a mis padres que siempre me han brindado su apoyo incondicional para poder cumplir todos mis objetivos personales y académicos. Ellos son los que con su cariño me han impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades. También son los que me han brindado el soporte material y económico para poder concentrarme en los estudios y nunca abandonarlos.

Dayana Mabel Guaman Armijos

DEDICATORIA

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia. Principalmente, a mis padres que me apoyaron y contuvieron los momentos malos y en los menos malos. Gracias por enseñarme a afrontar las dificultades sin perder nunca la esperanza y la fe.

Dayana Mabel Guaman Armijos

Introducción

La satisfacción se encuentra basado en los hábitos culturales del grupo social, es por ello que este concepto es variable, sin embargo, toma en cuenta la expectativa del paciente, y lo que en realidad sucede dentro de las instalaciones (Arcentales et al. 2021). La Organización Internacional de Estandarización (ISO) define a la calidad como “Un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos” (pág. 3). Por lo tanto, su concepto es abstracto, y subjetivo a modificaciones acorde a los actores. En el sector de la salud estos logros benefician a la atención médica, evitando riesgos a los pacientes atendidos en las diversas unidades (Hernández et al., 2021).

Las Instituciones de la salud son importantes en la sociedad debido a la transformación social que surge en el país, presencia de enfermedades en la población, y fenómenos naturales o causados por el humano. Estos lugares son empresas que necesitan personal (recursos humanos) los cuales deben adoptar actitudes favorables para el tratamiento al paciente. Además, se debe tener en cuenta dos factores, los intrínsecos como lo es la motivación, que incluye el respeto, responsabilidad, trabajo, metas, y fortalezas. El segundo corresponde a los factores extrínsecos los cuales interviene la higiene, en donde interviene las políticas, salario, relaciones interpersonales, equipo, condiciones, estatus y seguridad (García et al., 2020).

La satisfacción del paciente es un método el cual evalúa el desempeño en los sistemas de salud. Los diversos Centros de Salud tienen la necesidad de monitorear este tema para mejorar la calidad y mejorar la posición en el mercado. A su vez, esto permite predecir el cumplimiento terapéutico y el retorno del paciente con complicaciones. Esto influye en los costos, rentabilidad y sostenibilidad en las instalaciones de la organización (Pérez et al., 2019).

Un centro de salud médico brinda servicios orientados a la prevención, diagnóstico, recuperación del estado de salud del paciente, y sus familiares. Esto se debe completar con humanismo y calidad, acorde a la disponibilidad, organización y gestión de los servicios en cada institución. Hoy en día la satisfacción a los pacientes no es eje de las políticas de la salud, por lo cual se ha descuidado este punto. Es por ello que la Cooperación Económica y Desarrollo, Organización Mundial de la Salud (OMS), y el Banco Mundial han relacionado este problema con la economía de las familias y la salud de los pacientes. En donde se ha

identificado problemáticas en instalaciones, tratamientos y diagnósticos equivocados (Castelo et al., 2022).

La satisfacción del paciente es un indicador de calidad de atención sanitaria, es utilizada en todo el mundo (Janet & Bronya, 2019). El paciente es un consumidor que tiene derechos y facultades para recibir atención médica de calidad. A su vez ellos esperan participar en decisiones críticas para ayudar cuando sea necesario y dictar, diseñar o realizar mejoras. El mejorar la atención sanitaria da como resultado el incremento en la satisfacción del cliente (Safianos, 2023).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que, medir la satisfacción al cliente puede verse influenciada por las expectativas del entorno. Así como la información y experiencias previas, nivel sociodemográfico, valores, y condiciones externas. Debido a la complejidad del caso los cuestionarios existentes deben medir las perspectivas de los pacientes en base a teorías consumistas, de carácter multidimensional como apoyo teórico (Afrashtehfar et al., 2020).

En el área pediátrica se utiliza a los adultos cercanos para medir la satisfacción del servicio. Además, ayuda a relacionar al infante con el tratamiento y desempeño del profesional de enfermería. Otra forma de medirlo es por medio del juguete terapéutico, el cual incentiva al menor a jugar, y proporcionar juguetes que fomenten la simulación. El control del dolor es otra estrategia implementada para el manejo de las expectativas y como fuente de satisfacción y experiencia del personal (Loureiro & Borges, 2021).

La Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud en el Ecuador tiene como objetivo garantizar la calidad, eficacia, y efectividad de la prestación de servicios de salud en el Ministerio de Salud Pública (MSP). En la actualidad los Centros de Salud presentan problemas en la calidad del servicio por el modelo de atención deficiente. Debido a la baja cobertura en zonas y grupos vulnerables, cultura, y mala calidad en comparación al sector privado (Fariño Cortez et al., 2019).

Ceccarelli et al. (2023) en su estudio pretende evaluar la influencia del modelo de prestación de atención en la percepción de la comunidad sobre la calidad del servicio. Para ello, la metodología usada era del tipo transversal con participantes mayores de 18 años, se llegó a una muestra de 741. Entre los resultados obtenidos se pudo identificar que el 37,9% eran mujeres, con una edad media de $55,4 \pm 16,2$ años, en su análisis bivariado se observa

la relación entre género, situación laboral, recursos financieros, nivel educativo y distancia del centro de salud con la calidad del servicio recibida. Se llega a la conclusión de realizar estudios de seguimientos para identificar constantemente las fortalezas, y áreas de mejora para la satisfacción del paciente.

Semachez & Gedamu (2019) en su estudio refiere que el cuidado de enfermería desempeña un papel determinante en la satisfacción a pacientes. Para medirlo se utilizó metodología del tipo transversal, con 585 participantes. Entre los resultados obtenidos se encontró que, el 40,7% eran adultos, a su vez ellos estaban satisfechos con la información de salud, apoyo efectivo, y control del profesional. Los que corresponden a este grupo corresponden a casados, y con mayor educación. Por otro lado, lo menos satisfecho se encuentra el control de decisiones, estos usualmente corresponden a aquellos que tienen entre 31 a 40 años y de 4 a 8 pacientes en habitación individual se encuentran nada satisfechos con la atención de enfermería. Es por ello que, se llega a la conclusión de que, el nivel de satisfacción era bajo, también los administradores deben ser más responsables sobre las políticas y control de decisiones.

Zaghini et al. (2020) en el estudio menciona que los sistemas de salud y recursos humanos juegan un papel estratégico con un impacto significativo. El diseño metodológico utilizado era del tipo transversal y multicéntrico, con una muestra de 479 participantes. Entre los resultados obtenidos confirman la hipótesis que el personal de enfermería se encuentra satisfecha con el liderazgo, menos agotadas, y tensas en las relaciones interpersonales. Por lo que se concluye en la organización, liderazgo y comportamiento del personal influye en la percepción del paciente y su cuidado.

En la actualidad se ha utilizado la inteligencia artificial como una estrategia para mejorar la prestación de servicios en el área médica. Sin embargo, se debe tener en cuenta la ética y seguridad humana en la atención. Estos se pueden utilizar de manera autónoma o semiautomática para realizar las diversas tareas, como lo es el diagnóstico médico, ahorrando tiempo y recursos (Han Shi & Achananuparp, 2022).

El centro de salud tipo C Ponce Enríquez del mismo cantón, de la provincia de Azuay perteneciente al Ministerio de Salud Pública (MSP). Brinda servicios como medicina general, psicología, pediatría, obstetricia y odontología, atiende aproximadamente

a 34 000 habitantes. Es un establecimiento del tipo C, el cual brinda atención a múltiples miembros de la comunidad de diferentes etnias, edades, y culturas (Ganán & Arias, 2021).

Es por ello que el objetivo de este documento fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del centro de salud tipo C Ponce Enríquez. A su vez la pregunta de investigación define ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería Hospitalario Ponce Enríquez?

Metodología

Tipo de estudio

El presente estudio tiene un diseño cuantitativo, prospectivo, de característica descriptiva, no experimental, transversal (Hernández Sapieri et al. 2014)

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado para la evaluación de calidad del cuidado de enfermería fue basado en el instrumento de Escala de Care-Q. A su vez estaba conformado por 5 dimensiones (accesibilidad, confort, se anticipa, relación de confianza, monitoreo y hace seguimiento) con 21 preguntas las cuales calificaron de acuerdo a; nunca (0), a veces (1), casi siempre (2), siempre (3) en la que se comporta el profesional de la salud. Para medir el nivel de satisfacción se tomó en cuenta; bajo de 1 a 31 pts; medio de 40 a 52; y alto 53 a 88 puntos (Sepúlveda et al. 2009).

Participantes

La población estuvo conformada por todos los pacientes que acudieron al Hospital Ponce Enríquez, durante los meses de septiembre a octubre del 2023. Por medio de los criterios de inclusión se seleccionan a: aquellos pacientes mayores de edad, y menores de 65 años; en pleno uso de sus facultades mentales; utilicen el servicio de enfermería o signos vitales, y deseen participar en el estudio. Por otro lado, se procedió a excluir a aquellos menores de 18 años; y adultos mayores (65 a 90 años); acuden a consulta por presentar alguna enfermedad mental como: demencia, o Alzheimer temprano. Dando así como resultado de una muestra de 65 adultos participantes que acuden a las instalaciones de esta organización.

Procedimientos

Entre los procedimientos realizados se presentó un oficio para la directora del centro de salud Camilo Ponce Enríquez. Luego se procedió a firmar el consentimiento informado de la muestra participante; y luego se aplicó la encuesta seleccionada durante el mes de septiembre del 2023, de manera presencial. Luego, se procedió a realizar una base de datos en el programa de Microsoft Excel 2016, después se las importó a IBM SPSS v.23. se realizó tablas de frecuencias con estadísticas descriptivas, con porcentajes respectivamente. Esto con el fin de estimar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Resultados

Entre los resultados obtenidos se encontró lo siguiente:

Tabla 1

Datos Sociodemográficos

Datos Sociodemográficos	Frecuencia	Porcentaje	
Edad	18 a 28 años	12	18%
	29 a 38 años	15	23%
	39 a 48 años	22	34%
	49 a 58 años	8	12%
	56 a 65 años	8	12%
Sexo	Masculino	42	65%
	Femenino	23	35%
Nivel educacional	Ninguno	10	15%
	Primaria	15	23%
	Secundaria	12	18%
	Secundaria no universitaria	17	26%
	Universitaria	10	15%
Estado civil	Otro	1	2%
	Conviviente	27	42%
	Casado	11	17%
	Viudo	12	18%
	Separado	9	14%
Horario de atención	Soltero	6	9%
	Matutino	32	49%
Especialidad de atención	Vespertino	33	51%
	Medicina General	12	18%
	Odontología	6	9%
	Obstetricia	12	18%
	Ginecología	17	26%
	Nutrición	7	11%
	Cardiología	5	8%
Emergencia	6	9%	

En la tabla 1 sobre los datos sociodemográficos se identifica que, la muestra estaba conformada por un rango de edad entre 39 a 48 años en un 34%; de sexo masculino 65%; nivel educacional secundaria no universitaria 26%; estado civil conviviente 42%; fueron

atendidos en el horario vespertino en un 51%; y la especialidad donde los pacientes iban con mayor frecuencia era el de ginecología en un 26%.

Tabla 2

Satisfacción al Cliente

	Dimensión		Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad	La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarse procedimientos	Nunca	27	42%
		A veces	22	34%
		Casi siempre	12	18%
		Siempre	3	5%
	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo	Nunca	12	18%
		A veces	25	38%
		Casi siempre	25	38%
		Siempre	3	5%
	La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud	Nunca	7	11%
		A veces	33	51%
		Casi siempre	10	15%
		Siempre	15	23%
	La enfermera responde a su llamado	Nunca	3	5%
		A veces	20	31%
		Casi siempre	30	46%
		Siempre	12	18%
La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal	Nunca	12	18%	
	A veces	24	37%	
	Casi Siempre	12	18%	
	Siempre	17	26%	
Conforta	La enferma es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles	Nunca	9	14%
		A veces	17	26%
		Casi Siempre	20	31%
		Siempre	19	29%
	La enfermera es alegre	Nunca	0	0%
		A veces	10	15%
		Casi Siempre	40	62%
		Siempre	15	23%
	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo	Nunca	0	0%
		A veces	17	26%
		Casi Siempre	37	57%
		Siempre	11	17%
	La enfermera lo escucha con atención	Nunca	0	0%
		A veces	25	38%
		Casi Siempre	25	38%
		Siempre	15	23%
La enfermera habla con usted amablemente	Nunca	0	0%	
	A veces	10	15%	
	Casi Siempre	30	46%	
	Siempre	35	54%	
Se anticipa	La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de	Nunca	0	0%
		A veces	0	0%
		Casi Siempre	0	0%
		Siempre	65	100%

		salud		
Relación de confianza	La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud	Nunca	3	5%
		A veces	15	23%
		Casi Siempre	20	31%
		Siempre	27	42%
	Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted	Nunca	0	0%
		A veces	18	28%
		Casi Siempre	33	51%
		Siempre	14	22%
	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención	Nunca	5	8%
		A veces	10	15%
		Casi Siempre	20	31%
		Siempre	30	46%
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación	Nunca	10	15%	
	A veces	33	51%	
	Casi Siempre	0	0%	
	Siempre	22	34%	
La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud	Nunca	0	0%	
	A veces	5	8%	
	Casi Siempre	5	8%	
	Siempre	55	85%	
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor	Nunca	0	0%	
	A veces	19	29%	
	Casi Siempre	32	49%	
	Siempre	14	22%	
La enfermera se identifica y se presenta ante usted	Nunca	0	0%	
	A veces	15	23%	
	Casi Siempre	15	23%	
	Siempre	35	54%	
Monitoreo y hace seguimiento	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo	Nunca	0	0%
		A veces	12	18%
		Casi Siempre	26	40%
		Siempre	27	42%
	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad	Nunca	5	8%
		A veces	15	23%
		Casi Siempre	25	38%
		Siempre	20	31%
	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted	Nunca	10	2%
		A veces	17	26%
		Casi Siempre	22	34%
		Siempre	16	25%

En la tabla 2 sobre la satisfacción al cliente, se obtuvo que la mayoría de la población en la dimensión de accesibilidad presenta que la enfermera nunca se aproxima al paciente para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizar procedimientos en un 42%; a veces y casi siempre la enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo en un 38%; a veces la enfermera visita al paciente con frecuencia

para verificar la salud 51%; casi siempre afirman que la enfermera responde al llamado 46%; a veces la enfermera pide que la llamen si se siente mal en un 37%.

Tabla 3

Satisfacción al Cliente

	Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Accesibilidad	Bajo	20	31%
	Medio	15	23%
	Alto	10	15%
Conforta	Bajo	25	38%
	Medio	25	38%
	Alto	15	23%
Se anticipa	Bajo	27	42%
	Medio	30	46%
	Alto	13	20%
Relación de confianza	Bajo	33	51%
	Medio	30	46%
	Alto	2	3%
Monitoreo y hace seguimiento	Bajo	22	34%
	Medio	28	43%
	Alto	15	23%

En la tabla 3 sobre la satisfacción al cliente, se obtuvo que la mayoría de la población en la dimensión de accesibilidad presenta un bajo nivel de satisfacción 31%; 23% medio, 15% alto; en conforta es bajo y medio en un 38%; alto 23%. En se anticipa nivel medio 46%; bajo 42%; y alto 20%. En cuanto a la relación de confianza bajo 51%; medio 46%; y alto 3%. Finalmente, en monitoreo y hace seguimiento nivel medio 43%; bajo 34%, y alto 23%.

Conclusiones

Al identificar el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del centro de salud tipo C Ponce Enríquez se afirma que, en su mayoría la dimensión de accesibilidad, conforta, relación de confianza de nivel bajo, se anticipa, y monitoria y hace seguimiento medio. Sin embargo, aquí se debe tomar en cuenta que, aquellos pacientes vivían en la provincia de Azuay, y el nivel de satisfacción depende de la accesibilidad de la salud de cada provincia, es distinta en ciudades grande y pequeñas.

Se recomienda que el personal de enfermería mejore el trato al momento de la atención, responda las preguntas de los usuarios, y establezca una relación de respeto con ellos. También, se debe tener en cuenta que, el centro de salud debe contar con los

implementos necesarios para brindar monitoreo y seguimiento a estos pacientes, con el fin de brindar una atención integral. A su vez, esto ayudará a mejorar el nivel de satisfacción del usuario.

Bibliografía

- Afrashtehfar, K., Monsour, A., & Ross, B. (2020). Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *International Journal of Dentistry*. Recuperado el 09 de 2023, de https://downloads.hindawi.com/journals/ijd/2020/6621848.pdf?_gl=1*118yrmj*_ga*MTQzODkzMzUxMC4xNjk3NTA5NTk3*_ga_NF5QFMJT5V*MTY5NzUwOTU5Ni4xLjAuMTY5NzUwOTU5Ni42MC4wLjA.&_ga=2.243457541.1691963509.1697509597-1438933510.1697509597
- Arcentales Lema, G., Mesa Cano, I. R., & Gafas González, C. (2021). Home / Archives / Vol. 40 No. 3 (2021): AVFT-Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica / Artículos. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 213. Recuperado el 09 de 2023, de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_aavft/article/view/22960
- Castelo, W., Cueva, J., & Castelo, Á. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo de Conocimiento*, 7(6), 176-198. Recuperado el 9 de 2023
- Ceccarelli, A., Minotti, A., Senni, M., Pellegrini, L., Ceccarelli, P., Mazzini, S. S., & Montalti, M. (2023). Healthcare Service quality evaluation in a Community Oriented Primary Care Center, Italy. *Healthcare*, 11(17), 2396. Recuperado el 09 de 2023, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10486978/>
- Ganán, E., & Arias, L. (2021). Diseño de un protocolo para el proceso de farmacovigilancia en el centro de salud Camilo Ponce Enríquez. *Revista Universidad de Guayaquil*, 133(2). Obtenido de <https://revistas.ug.edu.ec/index.php/rug/article/view/1409/1998>
- García, E., Hernández, G., García, M., & Gallegos, M. (2020). Percepción de la Satisfacción Laboral del Personal de. *European Scientific Journal*, 16(21). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Ruth-Gallegos-Torres/publication/343517974_Percepcion_de_la_Satisfaccion_Laboral_del_Personal_de_Enfermeria_del_Hospital_General_de_Ticomán/links/5f50fcc4458515e96d275963/Percepcion-de-la-Satisfaccion-Laboral-del-Perso
- Han Shi, J., & Achananuparp, P. (2022). Perceptions and Needs of Artificial Intelligence in Health Care to Increase Adoption: Scoping Review. *J Med Internet Res*, 24(1). Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8800095/>

- Hernández Sapieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill. Recuperado el 2023, de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clinica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 3. Recuperado el 2023, de <https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/viewFile/5186/843>
- Janet, H., & Bronya, H. (2019). Patient satisfaction: concept analysis in the healthcare context. *Patient Education and Counseling*, 102(4), 790-796. Recuperado el 09 de 2023, de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0738399118310048>
- Loureiro, F., & Borges, Z. (2021). Estrategias para aumentar la satisfacción de los cuidados de enfermería de niños hospitalizados: panel Delphi. *Enfermería Global*, 20(62). Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412021000200005&script=sci_arttext
- Pérez, V., Macías, L., & González, V. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev. Saude Publica*, 5(3), 53-87. Recuperado el 09 de 2023, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/>
- Safianos, C. (2023). Factors affecting patient satisfaction at a plastic surgery outpatient department at a tertiary center in South Africa. *BMC Health Serv Res*, 23(1), 1046. Recuperado el 09 de 2023, de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10541694/>
- Semachez, A., & Gedamu, H. (2019). Predictors of adult patient satisfaction with nursing care in public hospitals of Amhara region, Northwest Ethiopia. *BCM Health Services Research*, 19(52). Recuperado el 09 de 2023, de <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-019-3898-3>
- Sepúlveda, G., Rojas, L., Cárdenas, O., Guevara, E., & Castro, A. (2009). Estudio piloto de la validación del cuestionario Care- Q en versión al español en población

colombiana. Recuperado el 09 de 2023, de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6986449.pdf>

Zaghini, F., Fiorini, J., & Piredda, M. (2020). The relationship between nurse managers' leadership style and patients' perception of the quality of the care provided by nurses: Cross sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 101.

Recuperado el 09 de 2023, de

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748919302536>

Apéndices

MODELO DE ENCUESTA

Satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería Hospitalario Ponce Enríquez

Datos sociodemográficos

Edad: _____ **Sexo:** Masculino ___ Femenino ___

Nivel educacional: Ninguno ___ Primaria ___ Secundaria ___

Superior no universitaria ___ Universitaria ___ Otro ___

Estado civil: Conviviente ___ Casado ___ Viudo ___

Separado ___ Soltero ___

Horario de atención: Matutino ___ Vespertino ___

Especialidad de atención: Medicina general ___ Odontología ___ Obstetricia ___
Ginecología ___ Nutrición ___ Cardiología ___ Emergencia ___

Encuesta de Satisfacción al usuario

Dimensión: Accesibilidad	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor o para realizarse procedimientos				
La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo				
La enfermera lo visita con frecuencia para verificar su estado de salud				
La enfermera responde a su llamado				
La enfermera le pide que le llame si usted se siente mal				

Dimensión: Conforta	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La enferma es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles				
La enfermera es alegre				
La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo				
La enfermera lo escucha con atención				
La enfermera habla con usted amablemente				

Dimensión: Se anticipa	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La enfermera busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud				
La enfermera está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud				
Cuando la enfermera esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted				
La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención				

Dimensión: Relación de confianza	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación				
La enfermera lo anima para que le formule preguntas a su médico relacionadas con su situación de salud				
La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar que pase a su alrededor				
La enfermera se identifica y se presenta ante usted				

Dimensión: Monitoreo y hace seguimiento	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
La enfermera es organizada en la realización de su trabajo				
La enfermera realiza los procedimientos con seguridad				
La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted				

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Guaman Armijos Dayana Mabel, con C.C: # 070667411-6 autora del trabajo de titulación: Satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del Centro de Salud tipo C Ponce Enríquez previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 17 de junio del 2024



firmado electrónicamente por:
**DAYANA MABEL
GUAMAN ARMIJOS**

f. _____

Dayana Mabel Guaman Armijos

C.C: 070667411-6



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN		
TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del Centro de Salud tipo C Ponce Enríquez.	
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Guaman Armijos Dayana Mabel	
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth	
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil	
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado	
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud	
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud	
FECHA DE PUBLICACIÓN:	17/06/2024	No. DE PÁGINAS: 15
ÁREAS TEMÁTICAS:	Pacientes, sistema de salud	
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Satisfacción usuaria, servicio de enfermería	
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):		
<p>El centro de salud tipo C Ponce Enríquez del mismo cantón, de la provincia de Azuay perteneciente al Ministerio de Salud Pública (MSP). Brinda servicios como medicina general, psicología, pediatría, obstetricia y odontología, atiende aproximadamente a 34 000 habitantes. Es un establecimiento del tipo C, el cual brinda atención a múltiples miembros de la comunidad de diferentes etnias, edades, y culturas (Ganán & Arias, 2021).</p> <p>Es por ello que el objetivo de este documento fue determinar el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería del centro de salud tipo C Ponce Enríquez. A su vez la pregunta de investigación define ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario respecto al servicio de enfermería Hospitalario Ponce Enríquez?</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0988877835	E-mail: dayana.g.armijos95@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA		
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):		
Nº. DE CLASIFICACIÓN:		
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		