



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Satisfacción usuaria frente a la atención de enfermería en SAR de Concón, Región de Valparaíso, 2019.

Nombre autores:

Lorena Aranda Garay.
Mitxy Romero Jiménez.
Laura Tapia Carrasco.
Roberto Verdejo Colarte.

Nombre Profesor Guía Metodológico:

María Rosa Oyarce Quiroz.
Técnico Estadístico. Universidad de Chile.
Magister en Pedagogía Universitaria, mención Innovaciones Educativas.
Universidad del Mar.

Nombre Profesor Guía Académico:

Sylvia Salazar Carrasco.
Enfermera, Matrona Universidad Austral de Chile.
Magíster en docencia en educación superior UNAB.
Diplomado en gestión en administración servicios públicos y privados.
Universidad de los Andes.



INDICE

2. PRESENTACIÓN PROBLEMA.....	¡Error!
	Marcador no definido.
3. JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO.....	9
4. PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
5. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS.....	15
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	15
6. MARCO TEÓRICO.....	16
6.1 Calidad según OMS.....	16
6.2 Recomendaciones de la OMS.....	16
6.3 Propuesta de mejoramiento del servicio de salud a nivel mundial.....	17
6.4 Satisfacción Usuaría según OMS.....	17
6.5 Satisfacción Usuaría según MINSAL.....	18
6.6 Satisfacción usuaria.....	18
6.7 Factores de la satisfacción usuaria.....	19
6.8 Sistemas de salud latinoamericanos.....	16
6.9 Estructura y cobertura del sistema de salud chileno.....	19
6.10 Superintendencia: estudios de percepción a nivel nacional.....	19
6.11 Definición estudio de Satisfacción Usuaría.....	20
6.12 Encuesta de Satisfacción Usuaría realizada por Superintendencia de Salud.....	20
6.13 Situación actual: auge en la realización de estudios que evalúan la satisfacción del usuario.....	20
6.14 Primer seminario de Satisfacción Usuaría en Chile.....	21
6.15 OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias).....	21
6.16 Objetivos Sanitarios Minsal década 2011 - 2020: número IV.....	22
6.17 Área del Profesional de Enfermería.....	22
6.18 Las relaciones interpersonales en enfermería.....	22
6.19 Determinantes de calidad y satisfacción de un servicio.....	23



7. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.....	24
7.1 TIPO DE ESTUDIO.....	24
☐ Estudio descriptivo transversal con enfoque cualitativo.....	24
☐ Estudio prospectivo.....	25
☐ Unidad de análisis: individual.....	26
8. DISEÑO DEL ESTUDIO.....	26
8.1 Diseño Fenomenológico.....	26
9. DIMENSIONES.....	28
9.1 Trato respetuoso.....	28
9.2 Comunicación efectiva.....	29
9.3 Satisfacción de las necesidades.....	29
10. CAMPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE LA MUESTRA.....	¡Error!
	Marcador no definido.
10.1 UNIVERSO.....	31
10.2 MUESTRA.....	31
10.3 TIPO DE MUESTREO.....	32
☐ No Probabilístico.....	32
☐ No Probabilístico: Muestreo por conveniencia.....	32
11. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.....	33
12. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.....	34
13. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	¡Error!
	Marcador no definido.
13.1 Procedimientos y/o técnicas de recolección de información.....	34
☐ Entrevista estructurada de Satisfacción Usuaría.....	34
13.2 Entrevista Estructurada.....	34
13.3 Entrevista Estructurada de Satisfacción Usuaría, Centro de Salud Capredena 2019.....	36
13.4 Recolección de datos.....	¡Error!
	Marcador no definido.
13.5 Procesamiento de datos.....	37
14. IMPLICANCIAS ÉTICAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.....	37



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

14.1 PRINCIPIOS BIOÉTICOS.....	38
Principio de autonomía.....	38
Principio de beneficencia.....	38
15. ANEXOS.....	¡Error!
	Marcador no definido.
15.1 Consentimiento Informado.....	¡Error!
	Marcador no definido.
15.2 Carta de solicitud al Centro de Salud.....	51
15.3 Evidencia de búsqueda de Institución de referencia para llevar a cabo la investigación	¡Error!
	Marcador no definido.
15.4 Carta Gantt.....	¡Error!
	Marcador no definido.
15.4 Resultados Encuesta Atención Abierta (CDT) Nuevo formato Abril- Diciembre 2017 (UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, 2017).....	78
16. BIBLIOGRAFÍA.....	¡Error!
	Marcador no definido.

2. PRESENTACIÓN PROBLEMA

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define a un servicio de calidad como “la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir, haciendo particular referencia al respeto de los derechos humanos, a la dignidad del paciente y al respeto de su idiosincrasia” (OMS, 2016). (Torres, Páez, Rincón, Rosas & Mendoza, 2016, pág. 11).

Una institución hospitalaria debe estar basada en un sistema de calidad en servicios de salud, que es el conjunto de elementos y procesos interrelacionados que buscan la satisfacción del usuario, a través del aseguramiento de la calidad y la eficacia operativa de los servicios, todo ello sustentado en una serie de valores que se deben de fomentar en el personal de enfermería, donde se encuentran la actitud, las habilidades, las destrezas, la presencia y el trato, que se evalúa en la medida que todos sus procesos estén orientados a obtener los mejores resultados y la satisfacción del usuario externo e



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

interno como indicador esencial para el mejoramiento continuo de la calidad. (Álvarez de la Rosa, Olivares, Cadena, Olvera, 2012, p. 69)

Según Machucca “los actuales elementos de los que se dispone para brindar cuidados de enfermería con calidad son insuficientes” (Borré y Vega, 2014)

Borré y Vega refieren “que siguen presentándose inconsistencias tales como: inadecuada entrega y recibo de turno, discontinuidad del cuidado, escasa atención a las necesidades de salud de los pacientes, aumento en las tasas de eventos adversos atribuidos a enfermería, falta de comunicación entre el equipo interdisciplinario, escasez de información y orientación al paciente sobre los procedimientos a realizar, falta de atención al llamado, e incluso que el paciente no llega a conocer el servicio en el que se encuentra hospitalizado y reconocer al personal de enfermería que lo cuida debido a que este no se presenta con él”. (pág. 83)

Todo lo anterior termina por generar insatisfacción.

Se entiende por buena calidad la atención o el servicio que atiende los requisitos establecidos y, dados los conocimientos y recursos disponibles, que satisface las aspiraciones de obtener el máximo de beneficios con el mínimo de riesgos para la salud y bienestar de los pacientes. Por consiguiente, una atención sanitaria de



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

buena calidad se caracteriza por lo siguiente: un alto grado de competencia profesional; la eficiencia en la utilización de los recursos; el riesgo mínimo para los pacientes; la satisfacción de los usuarios; y un efecto favorable en la salud. (Racoveanu & Staehr, 2013, citado en Marín, Álvarez & Valenzuela, 2017).

La calidad del servicio que reciben los usuarios del sistema de salud en sus diferentes niveles de atención, es un tema que despierta interés y preocupación de investigadores y autoridades gubernamentales, como uno de los indicadores clave para medir la efectividad en la gestión sanitaria del sector público. (Mira, Aranaz, Lorenzo, Rodríguez & Moyano, 2001; citado en Pedraza, Lavín & Bernal, 2014).

En particular, porque a pesar de que se han implementado programas para el mejoramiento continuo de la calidad, los ciudadanos son sensibles y exigentes con los resultados que la administración pública genera en áreas como la salud, la educación y el desarrollo social en provoca, por lo que en base a la medición de la calidad extrínseca a través del conocimiento de la satisfacción o insatisfacción de los usuarios, se podrán implementar estrategias que garanticen servicios de calidad, oportunidad, pertinencia y eficacia. (Torres & Lastra, 2008; citado en Pedraza, Lavín & Bernal, 2014).

Es importante dedicarle al paciente una buena atención afectiva y de preocupación por sus problemas personales y sociales, además de ocuparse de sus problemas de salud. La satisfacción del paciente es un componente importante en la calidad de la atención, pero también es parte del estado de la población en relación con los servicios de salud que recibe, por lo que alcanzar la



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

máxima satisfacción en la población es un objetivo esencial de la atención primaria de salud. (Peña, 2016)

La relación enfermera-paciente es un aspecto muy importante pues una relación basada en la confianza constituye un requisito necesario para la buena marcha del proceso terapéutico. Una comunicación efectiva propicia obtener una información adecuada y generar en el enfermo un sentimiento de seguridad que lo haga receptivo a la sugerencia y recomendaciones de la enfermera, son aspectos que inciden positivamente en la evolución de la enfermedad. La satisfacción es en sí un bien de la atención y figura en el balance de beneficios y daños, que es el núcleo fundamental de la definición de la calidad. Por otra parte, la medición de la satisfacción es un valioso instrumento para la investigación en materia de salud, para su gerencia y planificación, ya que ofrece información de los éxitos y fracasos de todo el sistema de salud o de instituciones o individuos en particular; además, al ser experimentada por la población, refuerza la confianza que esta siente hacia el sistema e incrementa el grado de cooperación y participación activa que en las acciones de salud puede obtenerse en una comunidad. (Peña, 2016)

El rol de enfermería en las instituciones de salud es el cuidado directo, continuo y permanente de personas en situación de enfermedad. Por tanto, brindar calidad es un proceso cuyo objetivo es alcanzar un alto nivel de excelencia en la prestación del cuidado y la satisfacción de los usuarios. Para lograrlo es necesario tener en cuenta que la presencia, la permanencia, la continuidad y la contingencia son condiciones específicas y distintivas de dicho cuidado, que se constituyen en insumos centrales de la atención a la salud, con la cual es posible proveer protección, confort y apoyo que no amenacen la integridad de las personas bajo cuidado. (Lenis-Victoria & Manrique-Abril, 2015)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Se puede reflexionar respecto de los autores Lenis-Victoria & Manrique-Abril, que es muy importante fortalecer la relación de ayuda con los usuarios hospitalizados. Es necesario levantar información para que no se pierda la esencia del cuidado, y el acompañamiento del equipo de enfermería hacia el usuario. Ya que, es fundamental que se realice una atención integral.

Describir la percepción de la satisfacción del paciente sobre el cuidado de enfermería es imprescindible para el planeamiento, organización, coordinación/dirección y evaluación/control de las actividades desarrolladas por el personal de enfermería. (Silva, Cordova, Vergaray, Palacios, Partezani, 2015).

Se entiende que, por más que se piense en las diferentes estrategias de intervención sobre el proceso de cuidado, es importante considerar que la atención de enfermería debe comprender a los individuos en su totalidad y no reducirse únicamente a la ejecución de procedimientos. Esta atención diferenciada se verá reflejada en la percepción positiva que tendrá el paciente sobre el equipo de enfermería. (Silva, Cordova, Vergaray, Palacios, Partezani, 2015).



3. JUSTIFICACIÓN Y PROPÓSITO.

Basado en Santamaría, García, Herrera y Carrillo (2015) se considera que es relevante levantar información desde el punto de vista del usuario, tener presente lo necesaria que es la sensibilidad de parte del equipo de enfermería hacia el usuario hospitalizado durante los estados de necesidad y vulnerabilidad, en el cual el equipo de enfermería es la contención principal, es fundamental fortalecer la relación del equipo de enfermería-paciente.

El cuidado es parte fundamental de la práctica y del conocimiento de la disciplina profesional de enfermería; este da sentido a la estructura de totalidad de los humanos y es un elemento unificador de todas sus dimensiones y expresiones (Ray, 1989, citado en Santamaría, García, Herrera, Carrillo, 2015).

El cuidado es una forma de ser, que trasciende la respuesta emocional o actitudinal. Cuidar implica modelar, comunicar, confirmar y practicar; involucra una



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

forma de relación y crecimiento mutuo. Requiere además sentimientos y habilidades de conexión, participación y conocimiento. Es la búsqueda de reciprocidad que exige atributos como la paciencia, la honestidad, la confianza, la humildad, la esperanza y el valor (Roach, 1997, citado en Santamaría, García, Herrera, Carrillo, 2015).

Los autores Borré y Vega (2014), describen que existe una deficiencia en el área de la satisfacción usuaria de parte de la atención de enfermería. Se

considera que es muy importante que esta situación pueda visibilizarse, ya que a pesar de que existen muchos estudios relacionados con esta materia, aún hace falta visibilizar y valorar el estado de necesidad vulnerable en que se encuentra el usuario en el momento de la hospitalización, entender que el personal de enfermería es el nexo, la ayuda; ya que, el usuario está afectado en sus dimensiones biológicas, sociales, espirituales, emocionales y familiares.

En Chile, actualmente los servicios de salud se han visto inmersos en un modelo que promueve la gestión de la calidad institucional, producto de lineamientos ministeriales reflejados en la reforma de salud y de un sistema de acreditación certificado por la superintendencia de salud, sistema que se focaliza hacia la protección de los derechos y satisfacción del usuario. (Bastías, Valdivia, 2007; Superintendencia de Salud de Chile, 2013; Santiñá, Martínez, Quintó, Trilla, Asenjo, 2014 citados en Landman, Cruz, García, Pérez, Sandoval, Serey, Valdés, 2015).



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

Por esto, hoy en día es esencial que los profesionales de la salud desarrollen competencias que permitan entregar a las personas el mayor grado de calidad de atención, cuidados humanizados y seguros, con los recursos disponibles para ello; contando además con habilidades comunicativas, técnicas y administrativas, para contribuir en el proceso de recuperación de las personas. (Mejía, 2006; Raile, 2011; Montagu, 2004; Beltrán-Salazar, 2008; Pons, 2006; Rodríguez, Hernández, 2010, citado en Landman, Cruz, García, Pérez, Sandoval, Serey, Valdés, 2015).

Correspondiéndole al profesional de enfermería fomentar una relación interpersonal con los pacientes, demostrando comprensión, respeto y reciprocidad, incorporando elementos de la comunicación y escucha activa, adaptando el lenguaje a su propia idiosincrasia, sin levantar barreras idiomáticas, que permita a las personas percibir a un profesional involucrado genuinamente en su atención (Bowen, 2001; Beltrán-Salazar, 2008; Pons, 2006; Rodríguez, Hernández, 2010, citado en Landman, Cruz, García, Pérez, Sandoval, Serey, Valdés, 2015), generando, por tanto, uno de los cambios más radicales en la calidad de la atención en el contexto hospitalario. (Landman, Cruz, García, Pérez, Sandoval, Serey, Valdés, 2015).

Teorista Joyce Travelbee

El modelo de relación de persona a persona, de Joyce Travelbee (Travelbee, 1982) sustenta el estudio, cuyo objetivo describir la satisfacción usuaria asociada



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

a la atención de enfermería, considerando las dimensiones: trato respetuoso, comunicación, y satisfacción de necesidades.

Travelbee (1967, p. 46-94) señala que en el proceso de cuidar, la enfermera utiliza todos sus recursos personales y profesionales para establecer lo que ella llama una relación persona a persona, donde ambas son consideradas como seres únicos, insertos en un contexto social y cultural que brinda una particularidad a esta relación intersubjetiva y a sus significados, de ahí que la comunicación se establece a partir de una escucha activa por parte del profesional de enfermería, que permita establecer los nexos necesarios para comprender al otro en su real dimensión, requiere además de una conexión emocional y una aceptación del otro. (Landman et al, 2015).

En esta interacción con el paciente, la comunicación en su forma verbal, gestual, actitudinal y afectiva se constituye en un escenario para el encuentro con el otro y en un eje para desarrollarse y ser con otros, es decir, es un elemento fundamental del cuidado. (Galvis, 2015)

Respecto a las competencias para el cuidado, Travelbee señala que una enfermera(o) es capaz de establecer la relación porque posee el conocimiento y las habilidades necesarias que se requieren para ayudar a las personas enfermas, siendo capaz de percibir, responder y apreciar la unicidad del ser humano enfermo, lo anterior demuestra que las competencias del profesional en cuanto a actitudes comunicativas son fundamentales para el establecimiento de una



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

relación efectiva persona-persona y contribuir así a una adecuada satisfacción usuaria. (Landman et al, 2015).

La descripción de la satisfacción usuaria asociada a la atención de enfermería, en el contexto hospitalario, permite levantar información, utilizando de base instrumentos cualitativos y los principios de la teoría de Joyce Travelbee, que releva aspectos cualitativos en la calidad de los cuidados como es el área del trato respetuoso, comunicación, y la satisfacción de las necesidades.

Travelbee (1967, p. 46-94) brinda las pautas para instalar lo que llama una revolución humanística que requiere que el profesional de enfermería integre al paciente en el proceso de recuperación para aliviar las aflicciones desencadenadas por las necesidades no atendidas. En este marco, el cuidado no solo se limita a realizar las prescripciones médicas, sino que principalmente a

atender las necesidades individuales de cada persona como un camino hacia la comprensión del cuidar desde la perspectiva de la relación enfermera-paciente, donde la comunicación entre ambos es fundamental. (Landman et al, 2015).

De acuerdo a los autores Landman, Cruz, García, Pérez, Sandoval, Serey, Valdés (2015), que hablan sobre la satisfacción usuaria, utilizando como base el modelo de "relación persona a persona" de Joyce Travelbee, se considera que se adecua y es pertinente para el estudio que se presenta, debido a que la enfermería tiene como principio fundamental una relación interpersonal, afectiva,



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

directa, una relación terapéutica de ayuda con el otro y de confianza con el usuario.

4. PREGUNTA DE LA INVESTIGACIÓN.

¿Cuál es la satisfacción usuaria asociada a la atención de enfermería en el centro Sar de concón?



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

5. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECÍFICOS

5.1 OBJETIVO GENERAL.

Describir la satisfacción usuaria asociada a la atención recibida por el profesional de enfermería en Centro Sar (Servicio de Alta Resolución), Con-Con

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Determinar la satisfacción usuaria en el área de la comunicación, asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en Centro Sar (Servicio de Alta Resolución), Con-Con



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

Determinar la satisfacción usuaria en el área del trato respetuoso al usuario, asociado a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en Centro Sar, (Servicio de Alta Resolución) Con-Con

Determinar la satisfacción usuaria en el área del cuidado de necesidades básicas asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en Centro Sar, (Servicio de Alta Resolución) Con-Con

6. MARCO TEÓRICO

6.1 Calidad según OMS.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define calidad como grado en que los servicios de salud prestados a personas y poblaciones produzcan los efectos buscados en salud y estos sean coherentes con los conocimientos profesionales del momento; en consecuencia, cuantificar la satisfacción del paciente determinará indirectamente la calidad de atención. (Roque, Hinojosa, Huaman, Huaraca, Huamanquispe, Velzco del Álamo, 2014)

6.2 Recomendaciones de la OMS.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

La OMS, recomendó que representantes de los gobiernos, consideraran las expectativas de los ciudadanos en la toma de decisiones y, desde entonces, varios estudios sobre satisfacción del paciente han sido conducidos. La satisfacción del paciente es importante en sí y, además, ha sido sugerida como indicador de calidad del cuidado en países desarrollados. (Murrieta, Nogueira & Palacios, 2017).

6.3 Sistemas de salud latinoamericanos.

Desde el punto de vista de su regionalización y organización político-administrativa, en los sistemas de salud latinoamericanos hay dos tendencias: por un lado, a concentrar los servicios públicos y colectivos dentro de un sistema único y, por otro, a transferir competencias a las autonomías subnacionales. Los casos más antiguos de unificación del sistema de salud son los de Chile, Costa Rica y Brasil, en ese orden. Actualmente avanzan en una dirección similar los de Argentina y Colombia. (Morales, Mas, Castell-Florit, Arocha, Valdivia & Druyet, 2018).

6.4 Propuesta de mejoramiento del servicio de salud a nivel mundial.

A nivel mundial existe un planteamiento de parte de los estados y del sector privado de mejorar el servicio de salud, convirtiendo en un verdadero servicio de calidad de atención a los usuarios. Estas propuestas son planteadas dentro de las normas internacionales de la Organización Mundial de la Salud y se convierten en

exigencias para que los gobiernos incluyan dentro de las normas legales del sector con alcance a cada Institución hospitalaria que brinde el servicio de salud. El paciente utiliza los servicios de salud de acuerdo a sus necesidades y expectativas; en términos populares el equipo de salud debemos ponernos en el



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

lugar de él y buscar satisfacer esas necesidades y expectativas. (Organización Mundial de la Salud, 2001, citado en Sifuentes, 2016).

6.5 Satisfacción Usuaría según OMS.

La Organización Mundial de Salud también define la satisfacción de los usuarios como la expresión del bienestar de los pacientes frente al nivel técnico de la atención, las características de la interacción social con el personal de salud y las condiciones del espacio en el que se brinda la atención. Así, la calidad de la atención se favorece extraordinariamente cuando los proveedores que la brindan están satisfechos con su nivel de preparación científica, las condiciones de trabajo y el logro de sus aspiraciones en el campo profesional. (Pérez, Ramírez, Pérez G., Lluch, 2014).

6.6 Satisfacción Usuaría según MINSAL.

Desde el punto de vista del Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario es: "El conjunto de acciones que permiten cumplir con calidad, equidad y eficiencia los requisitos, necesidades y exigencias de los beneficiarios del Sistema Público de Salud". En este marco, se espera que los servicios de salud elaboren en conjunto con los establecimientos de la red asistencial y la comunidad usuaria, Planes de Satisfacción Usuaría que busquen impactar en los resultados de la gestión y en la satisfacción de la población usuaria. (Tassara, 1995, citado en MINSAL)

6.7 Satisfacción usuaria.

"Se debe tener en cuenta que para medir la satisfacción usuaria y las necesidades personales del usuario de quien se le presta un



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

servicio, es necesario contar con personas que acudan al centro de atención de salud para poder interpretar que tan a gusto se encuentra esta de la atención recibida”.

Conocer las expectativas de las personas a quien se le brinda de la forma más humana posible y, además, cumplir los reglamentos, normas y procedimientos establecidos, sin lo cual no se podrá lograr la calidad y satisfacción de los usuarios. Es preciso tener en cuenta que la calidad hay que administrarla o dirigirla con un enfoque integral de los resultados y del proceso para poder garantizarla. (Revilla & González, 2014)

6.8 Factores de la satisfacción usuaria.

Para el usuario la satisfacción depende en gran medida de la interacción con el personal de salud, el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la oportunidad de acceder a atención, sobre todo, de que obtenga solución al problema que desencadena la búsqueda de atención. (Castillo, Villarreal, Olivera, Pinzón & Carrascal, 2014).

6.9 Estructura y cobertura del sistema de salud chileno.

El sistema de salud chileno está compuesto por un sistema mixto de atención integrado por el seguro público, que se denomina FONASA, que es el Fondo Nacional de Salud, y uno privado denominado ISAPRE, Instituciones de Salud Previsional. El sistema de salud chileno consta de dos sectores, público y privado. El primero cubre a 80% de la población. El Fondo Nacional de Salud (FONASA), a través del Sistema Nacional de Servicios de Salud (SNSS) y su red de 29 Servicios de Salud Regionales, y el Sistema Municipal de Atención Primaria, cubren a alrededor de 70% de la población nacional. Un 3% adicional está



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

cubierto por los Servicios de Salud de las Fuerzas Armadas y el 7% restante son trabajadores independientes y sus familias que no cotizan al FONASA y que, en caso de necesidad, utilizan los servicios del sector público. (Superintendencia de Salud, 2019).

6.10 Superintendencia: estudios de percepción a nivel nacional.

La Superintendencia realiza periódicamente estudios de percepción a nivel nacional, mediante encuestas de opinión y satisfacción que tienen la finalidad de medir el nivel de conformidad o disconformidad de los usuarios de esta institución con el sistema de salud. Con ello, tenemos el propósito de mejorar permanentemente nuestros servicios y responder a las necesidades de nuestros clientes. (Superintendencia de Salud, 2019)

6.11 Definición estudio de Satisfacción Usuaría.

Los estudios de Satisfacción Usuaría son estudios que dan a conocer el nivel de satisfacción, percepción y experiencia que los usuarios del Fonasa y de las ISAPRES tienen sobre su Sistema de Salud, del AUGE/GES, de la Superintendencia de Salud, de la ley de Derechos y Deberes, y de otras materias vinculadas a la reforma y de otros temas de alto impacto en el aseguramiento. (Superintendencia de Salud, 2019).

6.12 Encuesta de Satisfacción Usuaría realizada por Superintendencia de Salud.

En Chile, según la encuesta de la Superintendencia de Salud (2011), la gran mayoría de sus habitantes pertenece al sistema de salud público, alrededor de 80% de la población mientras que únicamente 20% cuenta con un sistema privado



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

de salud. Interesante es que, según esta encuesta, únicamente 38% de la población encuestada manifiesta estar satisfecha con la atención pública, mientras que 61% con la atención privada, lo que podría denominarse una crisis de descontento con el sistema de salud público. Más aún, si consideramos los datos de la encuesta LAPOP (Proyecto de Opinión Pública de América Latina 2011), únicamente 5,2% de la población en Chile considera “buena” la calidad del servicio de salud público. (Aravena & Inostroza, 2015).

6.13 Situación actual: auge en la realización de estudios que evalúan la satisfacción del usuario.

“Actualmente existe un auge en la realización de estudios que evalúan la satisfacción del usuario con los servicios recibidos, evaluando dimensiones que

van desde la infraestructura, hasta la relación del profesional de la salud con los usuarios, siendo éste un indicador de resultado y calidad percibida que puede incluso afectar directamente la adherencia al tratamiento”. (Werlinger, Andrighetti, Salazar, Cerna, Campos, Bustamante, 2017).

6.14 Primer seminario de Satisfacción Usuaría en Chile.

El primer seminario de Satisfacción Usuaría en nuestro país abordó que el mayor porcentaje de reclamos y sugerencias que se realizan en la OIRS, son por trato al usuario, y por ello las temáticas abordadas son en base a trabajar la empatía en la atención. El llamado es a no olvidar que somos funcionarios públicos y nos debemos a la ciudadanía y en ese sentido debemos entregar una atención de calidad. (MINSAL, 2019).



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

6.15 OIRS (Oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias).

La OIRS fortalece los sistemas de atención integral del usuario mediante acciones de apoyo a las oficinas de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS), es un espacio de participación ciudadana y una vía de comunicación con los servicios de salud, hospitales, seremis de salud o ministerio de salud, facilitando el acceso a la información sobre el funcionamiento y atención en las prestaciones de salud otorgadas en sus establecimientos su finalidad es garantizar el derecho de los ciudadanos a informarse, sugerir, reclamar y/o felicitar, acerca de las diversas materias en salud, retroalimentando la gestión de las reparticiones públicas. (MINSAL, 2019).

6.16 Objetivos Sanitarios Minsal década 2011 - 2020: número IV.

Proveer servicios acordes a las expectativas de la población", planteándose objetivos como la satisfacción de las expectativas legítimas de la población, buscando aumentar el grado de satisfacción de la población con su sistema de salud. Desde esta perspectiva, y según los resultados obtenidos, las nuevas metas en materia de satisfacción usuaria deberán orientarse a redefinir el vínculo entre las personas y el sector, promover el ejercicio pleno de los derechos y las responsabilidades de las personas en salud y relevar las dimensiones significativas en materia de satisfacción usuaria. (Gallardo & Reynaldos, 2014).

6.17 Área del Profesional de Enfermería.

La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (OMS, 2019)

6.18 Las relaciones interpersonales en enfermería.

En enfermería, las habilidades interpersonales, pueden ser predictores de satisfacción, pues para los pacientes, son un componente relevante de las competencias de los enfermeros. La amabilidad, la alegría, la sonrisa, el cariño, la ternura, el interés en el otro y el sentido del humor; son los atributos más importantes según los pacientes, siendo éstos de mayor relevancia que el componente técnico de la atención. Para el paciente, ser un “Buen Enfermero”, es aquel “amigable y alentador, que trata a los pacientes con cariño, sus pacientes siempre están primero, se toma tiempo para escuchar, se interesa en escuchar las

historias o experiencias de los pacientes, mantiene una comunicación abierta, usa el lenguaje corporal y trato amigable. (Lagos, Andrucioli, Urrutia, 2018).

7. Determinantes de calidad y satisfacción de un servicio.

Usuario y cliente se utilizan comúnmente en las áreas de los servicios sociales y de la salud comunitaria, con la intención de erradicar la referencia a un sujeto pasivo y dependiente. En la actualidad, muchas instituciones de salud tienen la convicción de que para evaluar los servicios se requieren, sin duda, las expresiones del paciente, las cuales remiten a un ser humano que sufre el dolor o el malestar, pero que tiene derechos a la atención y a la salud. (Vásquez, Corsini, Silva, Fuentes, Chahin, Santibáñez, 2016).



8. METODOLOGÍA DEL ESTUDIO.

8.1 TIPO DE ESTUDIO.

➤ Estudio descriptivo transversal con enfoque cualitativo.

El método de investigación a utilizar será cualitativo, ya que este método explora los fenómenos en profundidad, se realiza en el ambiente natural, los significados se extraen de los datos y no se basa en la estadística. Este es el tipo de método que se debe utilizar, debido a que, al describir la satisfacción usuaria, es preciso un instrumento que permita apreciar en profundidad las opiniones y percepciones de los usuarios (Pineda, 2008; Do Prado, De Souza, Carraro, 2008; Grove, Gray, Burns, 2016). Al ser realizado en un ambiente natural tiene total concordancia con la investigación que se llevará a cabo, ya que las entrevistas estructuradas sobre Satisfacción Usuaria serán realizadas en el Centro de Salud Sar de concón.



“Este tipo de investigación es de índole interpretativa y se realiza con grupos pequeños de personas cuya participación, es activa durante todo el proceso investigativo y tiene como meta, la transformación de la realidad” (J.A, 2015, pág.1)

En la indagación cualitativa, los investigadores deben establecer formas inclusivas para descubrir las visiones múltiples de los participantes y adoptar papeles más personales e interrogativos con ellos.

El investigar debe ser sensible, genuino y abierto, y nunca olvidar porque está en el contexto. (Ramírez, 2017).

“Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar como son y se manifiestan. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Roberto H, 2018, pág. 284).

Es decir, únicamente pretende recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere a características concordantes con el estudio, ya que se busca describir la satisfacción usuaria: su opinión, sentimientos y pensamientos sobre la atención recibida por el equipo de enfermería. (MINSAL, 2012)

“La característica fundamental de los estudios transversales es que todas las mediciones se hacen en una sola ocasión, por lo que no existen períodos de seguimiento. En otras palabras, con este diseño, se efectúa el estudio en un momento determinado de la evolución de la enfermedad o evento de interés.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

De esta manera, no se puede distinguir si la exposición determinó el desarrollo de la enfermedad evento de interés, o sólo afecta el nivel individual de la exposición". (M.R, Salazar, García, 2014, pág.4).

Esto es justamente lo que se llevará a cabo, se realizará una entrevista a los usuarios estructurada (para describir la satisfacción usuaria) en un determinado momento. (Mante rola, 2014).

➤ **Estudio prospectivo.**

Los estudios prospectivos comienzan a realizarse en el presente, pero los datos se analizan transcurrido un determinado tiempo, en el futuro. De tal manera que la investigación se desarrollará en los periodos desde marzo a noviembre del año 2019.

➤ **Unidad de análisis: individual.**

El cual se evaluará la percepción de satisfacción usuaria asociada a la atención de enfermería en cada uno de los individuos que conforman la muestra.

9. DISEÑO DEL ESTUDIO.

9.1 Diseño Fenomenológico.

Los diseños fenomenológicos se enfocan en aquellas experiencias individuales subjetivas de los participantes de la investigación, la cual responde a ¿cual es el



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

significado, estructura y esencia de una experiencia vivida por las personas, grupos o comunidad relacionado a un fenómeno?

Reeder plantea “la fenomenología se interesa en las características generales de la evidencia vivida; esta es la razón por la cual debemos dirigirnos a las estructuras de una experiencia, más que a la experiencia por sí misma [...] Una estructura, entonces, es una característica encontrada en un campo común a varios casos o ejemplos experimentados de ella (pag24).

Etapas del método fenomenológico

La fenomenología denota un nuevo método descriptivo, filosófico, que desde finales del siglo pasado ha establecido:

- 1) una disciplina psicológica a priori, capaz de dar las únicas bases seguras sobre las que se puede construir una sólida psicología empírica;
- 2) una filosofía universal, que puede ser un organum [instrumento] para la revisión metódica de todas las ciencias.

Introducción al diseño fenomenológico

Premisas de la Fenomenología

Fundamentos fenomenológicos

- Etapa descriptiva
- Etapa estructural
- Etapa de discusión
- Describe y entiende los fenómenos
- Análisis de discursos y temas específicos
- Intuición e imaginación
- Contextualización
- Instrumentos: entrevista, grupos de enfoque, recolección de documentos, entre otros.

Diseño de investigación fenomenológica

- Etapa descriptiva
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- Etapa Estructural
- Etapa de la discusión de los resultados
- Momento fenomenológico: esfera fáctica (experiencia subjetiva)
- Reducción fenomenológica: esfera eidética (lo esencial)

(creswell, 1998; Alvarez-Gayou, 2003; y Mertens, 2005)

Primer paso: Lectura general de la descripción de cada protocolo.

Segundo paso: Delimitación de las unidades temáticas naturales.

Tercer paso: Determinación del tema central que domina cada unidad temática.

Cuarto paso: Expresión del tema central en lenguaje científico.

Quinto paso: Integración de todos los temas centrales en una unidad descriptiva.

Sexto paso: Integración de todas las estructuras particulares en una estructura general.

Séptimo paso: Entrevista final con los sujetos de estudio

Según Van Manen “La observación de cerca procura acercarse, lo más próximo posible, al mundo vital del individuo observado con el objetivo de llegar a aprehender in situ el significado de la experiencia vivida por él. De otro lado, en la observación participante, el investigador procura introducirse y formar parte de la cultura y contexto del que es parte quien está en estudio. Otra discrepancia esencial radica en que la observación de cerca obvia formular esquemas de pensamiento previos (personales o teóricos), mientras que la participante parte de categorías previas aun cuando sean temporales o llega a ellas al final del proceso”.(pág.96).



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

9. DIMENSIONES.

9.2 Trato respetuoso.

Se entiende como el respeto a la dignidad de las personas, cualidad inherente al ser humano, por lo que se garantiza el derecho a recibir una atención digna, a la compañía de un familiar o tutor, a obtención de asistencia espiritual cuando lo solicite, a la no discriminación por su raza, sexo, religión o condición entre otros derechos. (González, 2013).

9.3 Comunicación.

La comunicación efectiva es aquella en la que el emisor y el receptor codifican un mensaje en forma equivalente. Así, el mensaje es transmitido de forma exitosa: el receptor comprende el significado y la intención del mensaje emitido. Para lograr que la comunicación resulte efectiva es muy importante que el emisor sepa con claridad qué es lo que quiere transmitir y que esté al tanto de las cualidades de la persona o personas a las que se lo quiera enviar para así formular el mensaje de la forma más acertada posible. (Raffino, 2019)

9.4 Satisfacción de las necesidades.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

El concepto “Necesidades De Salud” se define como “el grado de salud-enfermedad que los usuarios potenciales de los servicios de salud experimentan”, y está dado por la estrecha relación entre las necesidades básicas del individuo (salud física, autonomía) y las necesidades intermedias (buena nutrición, vivienda, ambiente, seguridad física, económica y en el trabajo, cuidado de la salud y educación), que a su vez están medidas y definidas por las condiciones sociopolíticas y culturales de cada población.

Por lo tanto, este concepto tiene implicaciones importantes para establecer prioridades en la planificación y toma de decisiones en la provisión de servicios de salud. (Torres, Vlasdislavovna, Reyes, Villa, Constantino, Pérez, 2006, citado en Juárez, 2018)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

CAMPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE LA MUESTRA.

UNIVERSO.

Nuestro universo a evaluar serán usuarios del centro de atención SAR los cuales hayan tenido alguna atención en el establecimiento y quieran ser partícipes de nuestro estudio metodológico, en relación a Satisfacción usuaria frente a la atención de enfermería en SAR de Concón, previo firma del consentimiento, en la cual la persona a encuestar tendrá que redactar o verbalizar (grabación de audio) en la cual no se dialogara para evitar guiar la entrevista, por ende el usuario debe tener claro el tipo de respuesta a cada una de las 5 preguntas a completar.

MUESTRA.

Adolescente joven, adultos y adultos mayores que cumplan con los criterios de inclusión que se encuentren en el Centro SAR de concón.



TIPO DE MUESTREO.

No Probabilístico.

Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas (Hernández, 2010). Según Cuesta (2009) “el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados”.

A diferencia del muestreo probabilístico, la muestra no probabilística no es un producto de un proceso de selección aleatoria. Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador. (García, 2017)

➤ No Probabilístico: Muestreo por conveniencia.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

Es una técnica comúnmente usada. Consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico. Esta conveniencia, que se suele traducir en una gran facilidad operativa y en bajos costes de muestreo, tiene como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generales con rigor estadístico sobre la población (Ochoa, 2015). Tiene total concordancia en relación al estudio que se realizará, ya que se realizarán las entrevistas a los usuarios que se encuentren en el establecimiento.

11. CRITERIOS DE INCLUSIÓN.

Criterios de inclusión
➤ Usuarios en condiciones clínicas favorables para responder los instrumentos de recolecta de datos: conscientes, lucidos y orientados en tiempo y espacio. ➤ Usuarios edad entre 20 y 80 años. ➤ Usuarios con atención hospitalaria, momento de la aplicación del instrumento. ➤ Usuarios atendidos o en observación o en espera a la atención del centro SAR de concón que acepten voluntariamente a responder la encuesta.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

Para participar en la investigación, les será solicitada la firma del Consentimiento informado a aquellos pacientes considerados elegibles, y que acepten la invitación.

12. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN.

Criterios de exclusión
➤ Usuarios con deterioro cognitivo, Glasgow inferior a 13 puntos. ➤ Usuarios hayan permanecido menos de 20 segundos en la espera de atención.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Procedimientos y/o técnicas de recolección de información.

Entrevista estructurada de Satisfacción Usuaría.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

La entrevista estructurada consta de 5 preguntas abiertas. Se definen 3 dimensiones: comunicación, trato respetuoso y satisfacción de las necesidades básicas.

Entrevista Estructurada.

La entrevista estructurada es uno de los instrumentos más utilizados en la investigación cualitativa. Es un método en el que el investigador actúa en forma directa con los sujetos del estudio, realizando preguntas relacionadas con el objetivo del estudio, para poder obtener un reporte detallado de los participantes. (Hernández, Fernández y Baptista Lucio, 2010).

En relación a la confiabilidad, la cual se define como la percepción de consistencia por el cual un instrumento mide el atributo por el cual fue diseñado para medir. Se considera que sí es confiable, debido a que la entrevista estructurada elaborada por el equipo de investigación sí puede medir la satisfacción usuaria. (Martinez, 2016).

Por otra parte, la validez se refiere al grado que un instrumento realmente que mide las dimensiones que pretende medir. La entrevista estructurada que se confeccionó sí mide las dimensiones que se pretende medir, ya que cada pregunta está enfocada a reflexionar sobre alguna de las 3 dimensiones: trato, comunicación y satisfacción de las necesidades. (Martinez, 2016; Hernández, Scanlan, Caballero, 2017)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Entrevista Estructurada de Satisfacción Usuaría, SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.

- 1- ¿Qué destacaría de la comunicación (en base al procedimiento a realizar, fluidez y claridad en aclarar dudas) que hay entre usted y el personal de Enfermería (Técnico Paramédico y Enfermera) del SAR de Concón?
 - 2- De lo recién comentado ¿Qué mejoraría, en relación con la comunicación?
 - 3- Como encuentra usted el trato (cordialidad al llegar y salir del servicio, se presenta con nombre y cargo, empatía) que recibe del personal de enfermería, en el establecimiento SAR de Concón ¿Por qué?
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- 4- ¿Con respecto a su necesidad (motivo de consulta o dudas que puedan tener al momento de ingresar y salir del establecimiento), es bien abordada por el personal de enfermería?

- 5- ¿Qué destacaría en relación con el trato, la comunicación o sus necesidades por parte del personal de enfermería del SAR de Concón?

Recolección de datos.

La recolección de datos se realizará de agosto a noviembre, 2019, en el centro SAR de Concón, se llevará a cabo por medio de una entrevista de Satisfacción Usuaría; se aplicará a usuarios con motivo de atención que se encuentren en el Centro SAR de Concón a la espera de la atención y que cumplan los criterios de inclusión del estudio para responder los instrumentos de recolección de datos.

13.5 Procesamiento de datos.

Las entrevistas que se llevarán a cabo se grabarán en audio. Luego, los datos serán procesados mediante la transcripción de cada entrevista. Se utilizará la aplicación Speechy, la cual es una aplicación de dictado en tiempo real y fácil de usar basada en inteligencia artificial. Permite hablar fácilmente y ver al instante el texto en la aplicación. La aplicación funciona en base al Reconocimiento Automático del Habla (RAH) o Reconocimiento Automático de Voz, el cual es una parte de la Inteligencia Artificial que tiene como objetivo permitir la comunicación hablada entre seres humanos y computadoras electrónicas.



14. IMPLICANCIAS ÉTICAS INVOLUCRADAS EN EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN.

La aplicación y el conocimiento de los enfoques éticos y bioéticos son indispensables para modificar ideas, hábitos y conductas éticas relacionadas con el ejercicio profesional, lo que permite, a su vez, elevar el nivel de la calidad en la atención de los pacientes. La calidad en la atención de enfermería es una manifestación de la equidad, la eficiencia y la eficacia de las acciones, así como de la satisfacción del usuario. Ninguno de estos principios tiene un comportamiento independiente. (Mora, 2015).

14.1 PRINCIPIOS BIOÉTICOS.

Principio de autonomía.

El principio de autonomía también supone respeto por las personas, tratarlas como lo que es. El mantenimiento de la autonomía del paciente supone considerarlo capaz para la toma de decisiones; para eso es necesario establecer una relación interpersonal sin coacción, ni persuasión, donde prevalezcan la información, las dudas y la consideración de los aspectos de su vida cotidiana. El objetivo de la información no es convencer al paciente de la propuesta que se le hace, sino que este pueda tener más argumentos para tomar decisiones relacionadas con su salud (Mora, 2015). Desde el primer momento de la investigación se cuidará el respeto a las personas, el usuario será informado del



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

derecho de participar o no en la investigación y de retirar su consentimiento en cualquier momento, sin exponerse a represalias.

Se debe prestar especial atención a las necesidades específicas de información de cada participante potencial, como también a los métodos utilizados para entregar la información.

Cuando se utilice información suministrada por ellos o que involucra cuestiones individuales, su anonimato será garantizado y observado por los investigadores. Tendrá la opción de ser informado sobre los resultados generales de la investigación.

Principio de beneficencia.

El principio de beneficencia se basa en la necesidad de no hacer daño, de siempre hacer el bien, se basa en el concepto de maximizar los beneficios y minimizar los daños, cumpliendo con el principio de "la proporcionalidad entre el bien buscado y el medio empleado". El personal de enfermería debe ser capaz de comprender al paciente a su cargo, y ver al paciente como el mismo (Mora, 2015). La presente investigación se considera como exenta de riesgos para el usuario, por lo tanto, sí se respeta el principio de beneficencia.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Validación de Instrumento



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920



PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Satisfacción Usuaría frente a la atención de Enfermería en SAR
Concón, región de Valparaíso, 2019

Estudiantes: Lorena Aranda Garay
Mitxy Romero Jiménez
Laura Tapia Carrasco
Roberto Verdejo Colarte

Estimada(o) Experta(o): MANUEL EDUARDO CARRERA DIAZ

El presente documento tiene como propósito solicitar a usted, en su calidad de experto, contribuir a través de su opinión en el proceso de validación de este instrumento de recolección de información, en el contexto del proyecto de tesis que nos encontramos realizando.

- La investigación plantea como objetivo general
Describir la satisfacción usuaria asociada a la atención recibida por el profesional de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019; y de acuerdo con esto los objetivos específicos son:

- 1.- Determinar la satisfacción usuaria en el área de la comunicación, asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.
- 2.- Determinar la satisfacción usuaria en el área del trato al usuario, asociado a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.
- 3.- Determinar la satisfacción usuaria en el área del cuidado de necesidades básicas asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

La finalidad de este instrumento es recolectar información sobre como el usuario describe la Satisfacción Usaria frente a una atención o concurrencia al SAR de Concón.

La aproximación metodológica de esta investigación se llevará a cabo a través de este instrumento, cuyos aspectos se definieron a partir de la revisión de la literatura pertinente al tema de investigación. Este será aplicado a usuarios que concurren al establecimiento y que reciban atención en el establecimiento, de las edades entre 20-80 años los cuales bajo su previo consentimiento quieran participar de nuestro estudio metodológico.

En este contexto, solicito completar el documento adjunto para entregar su opinión de experto.

Agradezco su colaboración, tiempo y participación.

Atte. Alumnos 4to Enfermería UDLA

Instrucciones:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto que le parece que cumple cada ítem, según los criterios que a continuación se detallan.

B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Evaluar: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	B	M	X	C	OBSERVACIONES
1.- Pertinencia de las preguntas en el instrumento respecto del título del proyecto.				✓	Preguntas sugestivas muy breves. Fácil de manipular
2.- Pertinencia del instrumento con las variables mostradas en el objetivo general.				✓	Mide el problema en el momento. No esta claro X No congruente
3.- Pertinencia del Instrumento con los objetivos específicos y el tema investigado				✓	Area comunicacion y trato, se mencionan, NO SE DEFINE "NECESIDAD" o mayor preguntas x motivo consulta.

4.- Vocabulario Utilizado				✓	MNL Elevada Técnicas.
5.- Redacción de las preguntas				✓	<u>Idonea</u>
6.- Estructura del instrumento					No lo cambiaré
7.- Formato del instrumento				✓	DEBE O GUARDAR PREGUNTA MAS CANTIDAD MB-B-R.M.-M.

Evaluated por:

Nombre y Apellido: Manuel Eduardo Carrasero D.A.

Cargo o Profesión: INFERMERA-MATRÓN. DIRECTOR DESAM

Institución Perteneciente: DGT. SALUD. JEFE SAR.

Fecha: 02/10/2019.

Firma: _____



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920



PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Satisfacción Usuaría frente a la atención de Enfermería en SAR
Concón, región de Valparaíso, 2019

Estudiantes: Lorena Aranda Garay

Mitxy Romero Jiménez

Laura Tapia Carrasco

Roberto Verdejo Colarte

Estimada(o) Experta(o): Lorena Pérez Alarcón

El presente documento tiene como propósito solicitar a usted, en su calidad de experto, contribuir a través de su opinión en el proceso de validación de este instrumento de recolección de información, en el contexto del proyecto de tesis que nos encontramos realizando.

- La investigación plantea como objetivo general

Describir la satisfacción usuaria asociada a la atención recibida por el profesional de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019; y de acuerdo con esto los objetivos específicos son:

- 1.- Determinar la satisfacción usuaria en el área de la comunicación, asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.
- 2.- Determinar la satisfacción usuaria en el área del trato al usuario, asociado a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.
- 3.- Determinar la satisfacción usuaria en el área del cuidado de necesidades básicas asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

La finalidad de este instrumento es recolectar información sobre como el usuario describe la Satisfacción Usaria frente a una atención o concurrencia al SAR de Concón.

La aproximación metodológica de esta investigación se llevará a cabo a través de este instrumento, cuyos aspectos se definieron a partir de la revisión de la literatura pertinente al tema de investigación. Este será aplicado a usuarios que concurren al establecimiento y que reciban atención en el establecimiento, de las edades entre 20-80 años los cuales bajo su previo consentimiento quieran participar de nuestro estudio metodológico.

En este contexto, solicito completar el documento adjunto para entregar su opinión de experto.

Agradezco su colaboración, tiempo y participación

Atte. Alumnos 4to Enfermería UDLA

Instrucciones:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto que le parece que cumple cada ítems, según los criterios que a continuación se detallan.

B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Evaluar: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	B	M	X	C	OBSERVACIONES
1.- Pertinencia de las preguntas en el instrumento respecto del título del proyecto.		✓			
2.- Pertinencia del instrumento con las variables mostradas en el objetivo general.		✓			mejorar pregunta N°4.
3.- Pertinencia del Instrumento con los objetivos específicos y el tema Investigado		✓			Específico concepto comunicación



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

4.- Vocabulario Utilizado	✓				
5.- Redacción de las preguntas		✓			
6.- Estructura del instrumento		✓			
7.- Formato del instrumento		✓			doule formato .

Evaluated by:

Nombre y Apellido: Irene Pérez Alarcón

Cargo o Profesión: Asistente Social Jefe OIRS

Institución Perteneciente: Hospital San Martín de Quillota

Fecha: 07/10/19

Firma: _____

Irene Pérez





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920



PROCESO DE CONSULTA A EXPERTOS PARA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del Proyecto: Satisfacción Usuaría frente a la atención de Enfermería en SAR Concón, región de Valparaíso, 2019

Estudiantes: Lorena Aranda Garay
Mitxy Romero Jiménez
Laura Tapia Carrasco
Roberto Verdejo Colarte

Estimada(o) Experta(o): Yoane Bando Lero

El presente documento tiene como propósito solicitar a usted, en su calidad de experto, contribuir a través de su opinión en el proceso de validación de este instrumento de recolección de información, en el contexto del proyecto de tesis que nos encontramos realizando.

- La investigación plantea como objetivo general

Describir la satisfacción usuaria asociada a la atención recibida por el profesional de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019; y de acuerdo con esto los objetivos específicos son:

- 1.- Determinar la satisfacción usuaria en el área de la comunicación, asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.
- 2.- Determinar la satisfacción usuaria en el área del trato al usuario, asociado a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.
- 3.- Determinar la satisfacción usuaria en el área del cuidado de necesidades básicas asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería en SAR de Concón, región de Valparaíso, 2019.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

La finalidad de este instrumento es recolectar información sobre como el usuario describe la Satisfacción Usuaría frente a una atención o concurrencia al SAR de Concón.

La aproximación metodológica de esta investigación se llevará a cabo a través de este instrumento, cuyos aspectos se definieron a partir de la revisión de la literatura pertinente al tema de investigación. Este será aplicado a usuarios que concurren al establecimiento y que reciban atención en el establecimiento, de las edades entre 20-80 años los cuales bajo su previo consentimiento quieran participar de nuestro estudio metodológico.

En este contexto, solicito completar el documento adjunto para entregar su opinión de experto.

Agradezco su colaboración, tiempo y participación.

Atte. Alumnos 4to Enfermería UDLA

Instrucciones:

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto que le parece que cumple cada ítem, según los criterios que a continuación se detallan.

B= Bueno / M= Mejorar / X= Eliminar / C= Cambiar

Evaluar: REDACCIÓN, CONTENIDO, CONGRUENCIA Y PERTINENCIA EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS DEL TRABAJO.

En la casilla de observaciones puede sugerir el cambio o correspondencia.

ITEMS	B	M	X	C	OBSERVACIONES
1.- Pertinencia de las preguntas en el instrumento respecto del título del proyecto.	X				
2.- Pertinencia del instrumento con las variables mostradas en el objetivo general.	X				
3.- Pertinencia del Instrumento con los objetivos específicos y el tema Investigado	X				



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

4.- Vocabulario Utilizado	X				
5.- Redacción de las preguntas	X				
6.- Estructura del instrumento	X				
7.- Formato del instrumento	X				

Evaluated by:

Nombre y Apellido: Yoane Bandoz Lero

Cargo o Profesión: Superviso UPC / Enfermera Magister en Doc.

Institución Perteneciente: Hospital San Mateo Quilich

Fecha: 7.10.19

Firma:

[Handwritten signature]





FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Consentimiento Informado.

Estimado Participante:

Somos estudiantes de 4º año de Enfermería de la Universidad de las Américas. Como parte del requisito de la asignatura Metodología de la Investigación, se llevará a cabo una investigación. Mediante el presente documento, invitamos a usted a participar en la investigación titulada "Satisfacción usuaria frente en el Centro SAR de Concón".

Los investigadores de este estudio son:

Lorena Aranda Garay (18.553.697-1)

Mitxy Romero Jiménez (18.380.247-k).

Laura Tapia Carrasco (19.015.460-2).

Roberto Verdejo Colarte (16.523.654-8).

Para que pueda tomar con mayor información la decisión de participar en este estudio le informamos lo siguiente:

- Esta investigación tiene por objetivo "Describir la satisfacción usuaria asociada a la atención recibida por parte del profesional de enfermería en Centro SAR de Concón, 2019".
 - Su participación será anónima, se requiere que conteste una entrevista que consta de 5 preguntas. Los resultados obtenidos en este proyecto serán de uso exclusivo y confidencial para el desarrollo de la investigación. Estos resultados
-



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

sólo podrán ser divulgados en actividades o publicaciones de tipo científicas y/o académicas.

- Los datos obtenidos podrán ser utilizados en futuras investigaciones resguardando la confidencialidad de los participantes.
- Su participación en este proyecto no interfiere con su relación con las autoridades de la universidad ni con la institución educacional.
- No recibirá pago alguno por su participación en este estudio.
- Usted puede retractarse de participar en este proyecto en cualquier momento, sin estar afecto a ninguna medida posterior.

Cualquier consulta o duda puede efectuarla a Roberto Verdejo (alumno de Enfermería, investigador) email: tesiscapredena@gmail.com, Av. 7 norte 1348, Viña del mar.

Datos del participante:

Iniciales:

Rut:

Firma Participante

Firma Investigador



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Carta de solicitud al Centro de Salud.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA DE ENFERMERÍA

Viña del Mar, 16 de agosto del 2019.

Sr. Manuel Eduardo Cantarero Díaz.

Director de Salud del SAR de Concón, Valparaíso:

Junto con saludar, agradeciendo su disposición y acogida, la Escuela de Enfermería UDLA, solicita, la revisión, según pertinencia, la autorización posterior, a los Alumnos de 4to año de la carrera de Enfermería, Campus Los Castaños, Viña del Mar, para realizar el proceso de aplicación de instrumento, recogida y análisis de datos para su tesis de pregrado.

El proyecto en cuestión lleva por Título Satisfacción usuaria frente a la atención de enfermería en SAR de Concón año, 2019 y su Objetivo General es describir la satisfacción usuaria frente a la atención recibida por parte del profesional de enfermería en SAR de Concón año 2019, este es un estudio de tipo cualitativo, cuya finalidad es principalmente académica, teniendo como propósito determinar la satisfacción usuaria vinculada a la atención del profesional de enfermería en el SAR de Concón, Viña del Mar año 2019.

La obtención de esta información se realizará a través de una entrevista estructurada de satisfacción usuaria creada por los alumnos a cargo de la investigación y validado por expertos.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Esta investigación contará con las siguientes implicancias éticas:

1. Principios bioéticos: principio de autonomía, beneficencia y de no-maleficencia.
2. Consentimiento Informado.

El resultado de esta investigación es exclusivo de la Escuela de Enfermería UDLA, no obstante, los establecimientos seleccionados que lo deseen podrán tener acceso al material final, en beneficio de su mejora continua. Si el proyecto llegase a terminar para publicación se comunicará y solicitará autorización a cada centro participante.

Los alumnos investigadores son:

1. Lorena Aranda Garay (18.553.697-1)
2. Mitxy Romero Jiménez (18.380.247-k).
3. Laura Tapia Carrasco (19.015.460-2).
4. Roberto Verdejo Colarte (16.523.654-8).

Sin otro particular, agradecidos de la recepción y, a la espera de una positiva respuesta, Se despide cordialmente:

Paola Ruiz A.

Directora de Carrera Enfermería Sede Viña del Mar
Escuela de Enfermería
UDLA, Campus Los Castaños.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Procedimiento:

Encuesta estructurada Instrumento Tesis Satisfacción Usuaría en SAR de Concón, Valparaíso 2019.

Iniciales Apellidos:	Nombre y		Rut:	
Edad:			Sexo	F ☐ M ☐
Dirección			Ciudad	
N.º de Consultas en SAR Concón	1-3 ☐	4-6 ☐	7 o más ☐	

Preguntas:

- 1- ¿Qué destacaría de la comunicación (en base al procedimiento a realizar, fluidez y claridad en aclarar dudas) que hay entre usted y el personal de Enfermería (Técnicos Paramédicos y Enfermera) del SAR de Concón?
- 2- De lo recién comentado ¿Qué mejoraría, en relación con la comunicación?
- 3- Como encuentra usted el trato (cordialidad al llegar y salir del servicio, se presenta con nombre y cargo, empatía) que recibe del personal de enfermería en el establecimiento SAR de Concón ¿Por qué?
- 4- ¿Con respecto a su necesidad (motivo de consulta o dudas que puedan tener al momento de ingresar y salir del establecimiento), es bien abordada por el personal de enfermería?
- 5- ¿Qué destacaría en relación con el trato, la comunicación o sus necesidades por parte del personal de enfermería del SAR de Concón?



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Análisis del procedimiento:

La encuesta estructurada fue realizada en el centro comercial Tottus de concón ya que es un lugar neutro y los entrevistados de esta encuesta no se encontraban cursado con una necesidad de mejoría y las respuestas fueron acorde a sus experiencias anteriores.

Donde se realizaron 10 encuestas voluntarias por los mismos pobladores de la provincia de concón, los cuales contaba con previo consentimiento informado a firmar voluntariamente según normativa ética. La cual se realizó en solo un día para completar la información que requerida de nuestro proyecto de tesis

Se asiste correctamente con uniforme clínico y con credencial de la UDLA al realizar la encuesta.



Recolección de la Información

Comentado [UdW1]: Omitir .Corresponde al nombre de la autora de otro trabajo, que servía de guía.

De acuerdo al diseño metodológico utilizado para la investigación, se decide recoger la información por medio de la técnica de la entrevista, puesto que, según el enfoque epistemológico se requiere para indagar acerca de los intereses que tienen los sujetos participantes de manera verbal, partiendo de una idea clave, en relación a lo que se busca investigar.

En la presente investigación se busca dar a conocer las experiencias vividas de los usuarios del SAR de Concón pesquisando factores positivos y negativos, a su vez ver conductas de mejoría que puedan beneficiar y mejorar la satisfacción usuaria en el establecimiento. Se decide trabajar con una entrevista de características estructurada para evitar sesgos ya que el tema a tratar es muy extenso por lo cual las preguntas serán guiadas para responder a las dimensiones Comunicación, Trato y Necesidades. Dicha técnica requirió la elaboración de una pauta de preguntas las cuales no se consideran un protocolo, sino más bien una orientación para indagar en relación con el tema a tratar.

En este contexto, las temáticas en que se basa la entrevista respecto a Satisfacción usuaria frente a la atención de Enfermería son las siguientes:

Entrevista en profundidad: La entrevista en profundidad ayuda a realizar una conversación fluida entre un grupo de iguales, es decir, se utiliza para recoger información en un grupo de personas, recolectando y profundizando en las experiencias o situaciones por las cuales los sujetos de estudios van pasando.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

Para la recolección de información se utilizará previo al consentimiento, una entrevista estructurada la cual cuenta con 5 preguntas, en la cual la persona tendrá la opción de escribir a mano su respuesta o que sus respuestas sean a través de grabación de audio, donde sus respuestas serán transcritas a cuerpo digital.

Este proceso de entrevistas señalado anteriormente se realizó a través del desarrollo de las siguientes etapas:

- Etapa 1: De Planificación:

Se coordina una entrevista con el encargado del SAR de Concón, en la cual nos autoriza a realizar el estudio en referencia con el establecimiento, a su vez proporciona información con la cual no se contaba, lo que nos llevó a replantear el lugar donde serían realizadas las encuestas, ya que, en primera instancia se buscaba realizar la entrevista dentro del establecimiento, lo cual generaría un problema, ya que, las personas en concurrencia van con una dolencia por ende no se centrarían en dar una respuesta coherente para el estudio o no querrían dar información por su estado de salud, a su vez, al realizar la entrevista dentro del establecimiento, éstas serían limitadas, ya que las respuestas entregadas serían en relación al turno que se encontrara presente el/los día/s del estudio.

Posteriormente realizamos un estudio centinela con usuarios que recurren a SAR de Concón en un espacio abierto para ver resultados, los cuales proporcionan información clara y relevante al estudio.

Por el cual se decide seguir con el estudio de la misma forma entrevistas en un espacio abierto las cuales se realizarán hasta saturar la investigación.



- Etapa 2: De implementación:

En el presente año en el mes de Octubre se realiza las entrevistas cerca del establecimiento en el cual se entrevistan 10 personas previo consentimiento informado, en el cual algunos dan sus antecedentes y otros prefieren omitir información, de los cuales todos han sido atendidos una o más veces en el establecimiento o del anterior establecimiento SAPU de Concón, el cual a mediados de medio año moderniza infraestructura para dar una mayor resolución a los problemas de salud de su población, ya que no cuentan con un hospital u otra dependencia de mayor complejidad. A lo cual muchos de los entrevistados notan una mejoría de la resolución del establecimiento ya que ahora cuenta con nuevas procedencias las cuales antes no contaban.

Por lo comentado anteriormente, se decide realizar la entrevista en un espacio abierto en Concón donde concurren ciudadanos en un estado óptimo de salud que puedan relatar su vivencia o experiencias de la atención en el SAR de Concón, previo a firmar el consentimiento el cual autoriza a utilizar la información recopilada en el estudio metodológico. La entrevista cuenta con 5 preguntas las cuales abordan las dimensiones ya descritas.

- Etapa 3: Del Análisis de la Información:

El análisis de la información son las etapas no se suceden unas a otras, como ocurre en el esquema secuencial de los análisis convencionales, sino que se produce lo que algunos han llamado una aproximación sucesiva o análisis en



progreso, o más bien sigue un esquema en espiral que obliga a retroceder una y otra vez a los datos para incorporar los necesarios hasta dar consistencia a la teoría concluyente (Amezcu, 2019).

Según (Gálvez, 2019) El análisis de la información cualitativo es un proceso dinámico y creativo que se alimenta, fundamentalmente, de la experiencia directa del usuario y los investigadores para recopilar información en los escenarios estudiado para obtener la mayor información posible de las dimensiones a tratar.

Los datos son a menudo muy heterogéneos y provienen tanto de entrevistas (individuales “entrevista estructurada”), como también las observaciones directas entre personas. El proceso o método para construir el sistema de categorías y subcategorías del presente estudio, es de carácter Informativo, debido a que se levanta a partir de lo recolectado y recogido en la realidad estudiada.

En este contexto, la información para esta investigación se analiza a través de:

- Clasificación
- Reducción de la información.
- Análisis del discurso, considerando en particular las recurrencias presentadas.
- Elaboración de categorías y subcategorías
- Análisis emergentes y finales.

Etapas para la construcción del sistema de categorías final.

- Etapa 1: Una vez realizadas la entrevista estructurada se realiza la transcripción de estas a archivos digitales.
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- Etapa 2: Luego de transcribir la información de manera digital se ve si se cumplen las dimensiones relacionadas al tema del proyecto.
- Etapa 3: Posteriormente se clasifican en respuestas de los usuarios de cada pregunta hecha positiva y negativa de las dimensiones de satisfacción usuaria en los usuarios entrevistados en la comuna de Concón.
- Etapa 4: luego se clasifican en cantidad para diferenciar las preguntas y ver de cada pregunta de la entrevista, cual tiene mayor complicitad para ver la realidad del servicio de salud actual.

Criterios éticos de la investigación

Según (Ana Lucía Noreña, 2012) los criterios éticos de investigación cualitativa son divididos en:

Consentimiento informado: los participantes deben estar de acuerdo con ser informante, conocer sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad: asegurar la protección de la identidad de las personas que participan como informantes de la investigación.

Manejo de riesgos: este requisito tiene relación con los principios de no maleficencia y beneficencia establecidos para hacer investigación con seres humanos.

Observación participante: la incursión del investigador en el campo exige una responsabilidad ética por los efectos y las consecuencias que pueden derivarse de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

Entrevistas: es una interacción social donde no se deben provocar actitudes que condicionen las respuestas de los participantes.



Grabaciones de audio: deben resguardarse en archivos confidenciales y el investigador necesita ser cauteloso anteponiendo la confidencialidad, el respeto y el anonimato de los participantes

Criterios de calidad

En el ámbito de la salud, la calidad no debería ser sinónimo de lujo, sino un requisito básico, dada la transcendencia que tiene este ámbito en la vida del ser humano. En los complicados momentos en los que la salud se tambalea, pacientes y familiares requieren de un servicio de atención de calidad, caracterizado por un trato al paciente y a sus acompañantes, amable y eficaz, un diagnóstico rápido y preciso y un tratamiento o intervención adecuada. (Isotools, 2015).

Análisis de la información: dimensiones, categorías y subcategorías emergentes.

Para este apartado referente al proceso de análisis de la información estipulado en el capítulo sobre a la metodología de la investigación, se presenta en primera instancia el sistema de dimensiones, categorías y subcategorías señalado en tabla N°1, en color negro las de carácter positivo y de color rojo las negativas, también las categorías emergentes que surgen a causa de las mismas respuestas que Mostraremos en la tabla N°2 a partir del proceso de entrevistas realizadas a los usuarios del SAR de Concón.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Tabla N°1: Dimensiones, Categorías y Subcategorías de Análisis		
Dimensiones	Categorías	Subcategorías
1. Comunicación	1a. Buena.	
	1b. Comunicación fluida.	1b.1 Explican bien 1b.2 Están Atentos 1b.3 Saludan como es debido.
	1c. Nada a corregir.	
	1.d Profesionales explican y otros no.	
2.Trato	2a. Muy bueno.	2a.1 Saludan y explican.
	2b. Trato amable.	
	2c. Atención oportuna.	
	2d. Falta de Empatía.	2d.1 No se presentan nunca. 2d.2 Ser más agradables. 2d.3 No Saludan.
	2e. Pega pesada.	2e.1 Estrés. 2e.2 Brutos. 2e.3 Rudeza.
3. Necesidades	3a. Satisfechas.	3a.1 Buenas recepciones. 3a.2 Preguntan a qué viene. 3a.3 Explican bien. 3a.4 Dan buena información. 3a.5 Son Cordiales.

Comentado [UdW2]: REHACER.

Tabla N°2 Respuestas Emergentes		
4.Otras	Categorías	Subcategoría
	4a. Médicos desinteresados.	4a.1 0 empatía.
		4a.2 Doctores apáticos.
		4a.3 No hay cercanía.
	4b. Poco personal.	4b.1 Salas de espera llenas.
	4c. Poco espacio.	4c.1 Dividir atención de Niños y Adultos.
	4d. Mayor coordinación	4d.1 Mucho tiempo de espera entre la atención del Enfermero y Médicos.

Definición conceptual de las dimensiones, categorías y subcategorías de Análisis y respuestas emergentes.

Con el propósito de lograr una mayor comprensión y guiar al lector en el análisis de las dimensiones, categorías y subcategorías expresadas en la tabla N° 1 y 2 que emergen de las entrevistas realizadas a los usuarios que concurren en la atención del SAP de Concón, a continuación, se definen conceptualmente cada una de ellas.

Definiciones Tabla N°1: Dimensiones, Categorías y Subcategorías de Análisis.

1a. Buena: Que según las experiencias del entrevistado califica de forma positiva su forma de entablar una conexión a través de un dialogo entre dos o más personas recibiendo entre si los mensajes que proporcionan los autores.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

1b. Comunicación fluida: Cuando escuchamos necesitamos hacer un esfuerzo mayor que cuando hablamos, pero el proceso de la escucha activa es una sucesión de acciones que ponemos en marcha para interpretar de manera correcta el mensaje que nos transmiten en su totalidad. Para ello, debemos estar muy atentas, observar cómo nos lo dice y qué nos dice y tener en cuenta los sentimientos, emociones, ideas o pensamientos que subyace al mensaje que nos está transmitiendo.

1b.1 Explican bien: Que exponen una idea clara a la persona que genera una pregunta a partir de una inexperiencia o desconocimiento del tema, proporcionando conformidad en el receptor.

1b.2 Están Atentos: Se refiere a que el personal está pendiente no solo de lo que expresan sino también de las señales que el usuario pueda presentar.

1b.3 Saludan como es debido: Existe una cordialidad por parte del personal, que algunos usuarios perciben al momento de ingresar para ser atendidos en el servicio de salud.

1c. Nada a corregir: Se refiere a que la persona se encuentra conforme con la prestación de servicio que entrega el personal de salud.

1.d Profesionales explican y otros no: La persona es capaz de identificar la entrega de información incompleta ya que ha concurrido en diferentes ocasiones al SAR, percibiendo diferencia entre las atenciones.

2a. Muy bueno: Que la persona encuentra excelente la prestación de salud en relación con cómo es atendida por el personal de salud.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

2a.1 Saludan y explican: Forma de dar un inicio y generar confianza entre dos o más personas a su vez de poder dar pie para entregar o dar información entre estas.

2b. Trato amable: Las buenas maneras en el trato con los que nos rodean muestran en la persona una sensibilidad, un interés por los demás. Por el contrario, la falta de consideración y las actitudes descorteses, cuando no agresivas, nos hablan de una sociedad llena de individuos que solo miran para sí y difícilmente están abiertos a la empatía y la convivencia.

2c. Atención oportuna: Desde hace siglos, se ha reconocido como la mejor clase de medicina a la Preventiva. Esta es la que actúa aun antes de que los problemas se presenten, procurando adelantarse a los sucesos y así logrando que la enfermedad no se presente o que, si acaso aparece, sea de una manera mucho menor agresiva y con menores posibilidades de complicación

2d. Falta de Empatía: Ausencia de empatía, independientemente de su motivo de aparición. Hay que tener en cuenta que la falta de empatía puede darse a nivel cognitivo (es decir no saber cómo puede sentirse el otro), a nivel emocional (aunque se sabe cómo se puede sentir el otro ello no tiene ningún impacto emocional) o en ambos sentidos.

2d.1 No se presentan nunca: Que en el momento de dar atención el personal no se identifica con nombre y cargo.



2d.2 Ser más agradables: Ser más agradable con los demás facilita las relaciones, la integración en el grupo, reduce los niveles de estrés e incluso ayuda a tener un ambiente más agradable para todos, incluido uno mismo. Incluso si estás para pocas fiestas, el hecho de ser agradable te ayuda a mejorar tu estado de ánimo y a sentirte mejor.

2d.3 No Saludan: El saludo es un acto de educación y respeto ante las demás personas y para uno mismo como persona porque habla bien de nuestra persona. El saludo nos hace ser mejores y más agradables ante los demás. En la actualidad los jóvenes son los que menos saludan.

2e. Pega pesada: Se refiere a que el trabajo genera mucha demanda y desgaste, en esta ocasión en el personal el cual genera una mala impresión del trabajador hacia el usuario

2e.1 Estrés: El estrés es un sentimiento de tensión física o emocional. Puede provenir de cualquier situación o pensamiento que lo haga sentir a uno frustrado, furioso o nervioso. El estrés es la reacción de su cuerpo a un desafío o demanda. En pequeños episodios el estrés puede ser positivo, como cuando le ayuda a evitar el peligro o cumplir con una fecha límite. Pero cuando el estrés dura mucho tiempo, puede dañar su salud.

2e.2 Brutos: Que actúa sin inteligencia, con poca habilidad o con predominio de la fuerza física.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

2e.3 Rudeza: Cualidad de lo que es violento y riguroso, que no es capaz de medir su forma de actuar frente a otra persona.

3a. Satisfechas: Que está complacido o contento en este caso de una necesidad la cual es vulnerada por falta de salud del usuario.

3a.1 Buenas recepciones: Que, al momento de ingresar al servicio de salud, el usuario percibe un ambiente grato.

3a.2 Preguntan a qué viene: Permite o genera que el usuario sienta que hay una preocupación de abordar lo q el necesita, ya que la respuesta de atención será enfocada a resolver esa problemática.

3a.3 Explican bien: Que el mensaje entregado desde emisor a receptor es entendido de forma clara sin modismo o terminología que el usuario desconoce.

3a.4 Dan buena información: Responde a inquietudes que la persona necesita en el momento saber o escuchar.

3a.5 Son Cordiales: Que es afectuoso o amistoso generando una buena impresión hacia la otra persona.

Definiciones Tabla N°2 Respuestas Emergentes

4a. Médicos desinteresados: Se aplica a la persona que no busca un



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

Interés o egoísmo hacia otra persona, genera una imagen o barrera entre dos personas no grata, la cual hace sentir poco importante su problema o circunstancia en la cual el necesita de atención.

4a.1 0 empatía: Acción de no poder situarse en la posición o circunstancia de la otra persona la cual se siente vulnerada por una dolencia.

4a.2 Doctores apáticos: La apatía es la falta de emoción, motivación o entusiasmo. Es un término psicológico para un estado de indiferencia, en el que un individuo no responde a aspectos de la vida emocional, social o física.

4a.3 No hay cercanía: El usuario percibe una barrera entre usuario y profesional.

4b. Poco personal: Se debe a la sobredemanda que existe en el establecimiento, generando desconformidad en el usuario.

4b.1 Salas de espera llenas: Problemática que se debe a la sobredemanda del sector ya que no cuenta con otro servicio especializado en salud.

4c. Poco espacio: referente a las salas de espera y tiempos de espera ya que al estar mucho más tiempo genera un colapso del espacio situado para la espera de atención.

4c.1 Dividir atención de Niños y Adultos: Percepción de usuarios donde percibe n la falta de división de sector adulto y otro para niños.

4d. Mayor coordinación: Referente a el tiempo extenso entre la preparación del personal y evaluación médica o viceversa.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

4d.1 Mucho tiempo de espera entre la atención del Enfermero y Médicos: referente a la falta de coordinación que perciben los usuarios.

Hallazgos

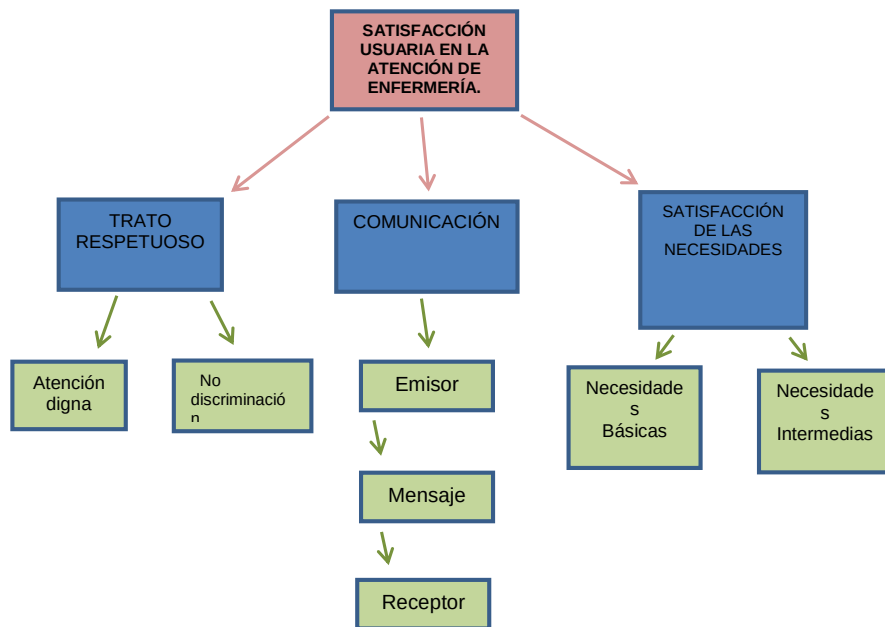
Analizando las entrevistas de nuestros participantes respecto a la satisfacción usuaria de la atención en el servicio de urgencia "SAR Con-Con", los participantes refieren sentirse relativamente conforme respecto del trato, comunicación, y las necesidades mayormente satisfechas por el equipo de enfermería de este recito: así refiere la Sra.: R.B.D

"...Son generalmente buenísimos, el trato, la limpieza, atención oportuna, la atención tanto de enfermería como los médicos excelentes.... No hay nada que mejorar de acuerdo a mi experiencia, destaco la atención que recibimos" (R.B.D usuaria SAR Con-Con)

La atención y el contacto con los funcionarios.

Analizando las entrevistas de los usuarios que acuden al centro de atención primara SAR podemos decir, que una gran cantidad de personas se encuentran satisfechas con la atención de este centro de atención, por otro lado, usuarios dan a conocer diferencias de opiniones, las cuales, las que resaltan son la poca empatía de los profesionales, ya que hay funcionarios que no se presentan (saludan), solo algunos explican y otros no, son distantes y se refieren a lo puntual.

Mapa de Redes



Matriz General

MATRIZ GENERAL



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Dominio	Categoría	Subcategoría
Importancia de la satisfacción usuaria En la atención de enfermería en el SAR de Concón, región Valparaíso.	1- Trato respetuoso.	1 a- Atención digna.
		1 b- No discriminación.
	2- Comunicación.	2 a- Emisor.
		2 b- Mensaje.
		2 c- Receptor.
	3- Satisfacción de las necesidades.	3 a- Necesidades básicas.
		3 b- Necesidades intermedias.

Análisis de resultados

Categoría 1- Trato respetuoso: La calidad en la atención de salud se puede abordar desde distintas aristas, no obstante, uno de los valores que interesa desarrollar en este estudio es lo relacionado con el concepto de “trato digno” de los pacientes o usuarios. En este sentido, ambas leyes consideran la temática de trato digno, por una parte, a través del sistema de acreditación que incorpora el ámbito Dignidad del Paciente (DP-1), donde su componente básico es que el prestador debe resguardar que el paciente reciba un trato digno y por otra, la Ley de Derechos y Deberes del Paciente, que señala que en su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno, respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia. (Ley 19.937, Autoridad Sanitaria, MINSAL).

Subcategoría 1 a- Atención digna: La atención oportuna en términos globales se asocia a tres variables principales: a) posibilidad de ser atendido cuando lo requiere, b) tener acceso a las prestaciones que necesita y c) tiempos razonables de espera (lista de espera para hospitalizarse o realizar un procedimiento, horas de especialistas, puntualidad en la atención, tiempo que le dedica el médico). (MINSAL, 2013).



Subcategoría 1 b- No discriminación: De acuerdo con el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (Conapred, 2014), la discriminación es una práctica que consiste en ofrecer un trato desfavorable o de desprecio innecesario a determinada persona o grupo y también ocurre en el sector salud.

Categoría 2- Comunicación: Establecer una comunicación clara y efectiva en el escenario médico ha demostrado ser esencial para proporcionar atención médica de alta calidad y además para garantizar mayor seguridad para el paciente. El incumplimiento de sus principios produce errores médicos y muchas veces compromete la seguridad y la vida del paciente. (José Luis Ramírez Arias, 2011)

Subcategoría 2 a- Emisor: El emisor **envía un mensaje por medio de un canal a un receptor**. En sentido estricto, es una fuente capaz de generar los citados mensajes que se reproducen por medio de un canal en el espacio y el tiempo. (Gonzales, 2018)

Subcategoría 2 b- Mensaje: este es el contenido de la transmisión. Es decir, lo que el emisor transmite al receptor. (Gonzales, 2018)

Subcategoría 2 c- Receptor: el receptor es aquel que **recibe la información emitida por el emisor**. Así pues, se convierte en el agente que descifra el mensaje en función del código utilizado, siendo el encargado de decodificarlo. (Gonzales, 2018)

Categoría 3- Satisfacción de las necesidades: Henderson afirma que estas necesidades son comunes a todas las personas, aunque cada cultura y cada individuo las expresa de una forma diferente, y varían de forma constante ante la



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

propia interpretación que cada ser humano realiza de las necesidades. (Henderson, 1960).

Subcategoría 3 a- Necesidades Básicas: Según Virginia Henderson, reeditado año 2014, da como ejemplos: respirar, comer, eliminar desechos, dormir, etc.

Subcategoría 3 b- Necesidades Intermedias: Ejemplo: participación, afecto, seguridad, autorrealización, subsistencia.





DISCUSIÓN

A la luz de los resultados descritos se pueden apreciar algunas características de la población estudiada y del personal de Enfermería del SAR Concón. El primer punto hace referencia a la población estudiada (usuarios entrevistados), el segundo personal de Enfermería del SAR Concón.

Como se planteó en los antecedentes y en el marco teórico, la satisfacción usuaria en la atención de salud puede definirse como una medición del resultado de una atención sanitaria a través de resultados cumplidos por la expectativa del usuario, a su vez una correcta práctica médica fortalece la relación médico-paciente, mejorando la percepción de la calidad de la atención.

Primer punto:

Según el análisis de los datos descriptivos, se encuentra que una mayor proporción de usuarios se encuentra satisfecho en cuanto a la atención recibida por parte del personal en Enfermería SAR Concón.

En cuanto a la comunicación, un grupo de usuarios plantea que es buena, que existe comunicación fluida, comentan que explican bien, están atentos, saludan como es debido. Por otro lado, en menor proporción se encuentra un grupo de usuarios que consideran que hay profesionales que explican y otros que no lo hacen.

En cuanto a el trato, en proporciones similares, un grupo de los usuarios le asignan un carácter muy bueno, amable, atención oportuna, en la cual salud y explican. Por otro lado, el segundo grupo de usuarios relata falta de empatía, en la cual no se presentan nunca, les gustaría que fuesen más agradables, y mencionan que el trato tiene características de rudeza y son "brutos"

Por último, en cuanto a las necesidades, todos los usuarios concuerdan en que se encuentran satisfechas en su totalidad, mencionando que el personal tiene buenas



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

percepciones, preguntan “¿A qué viene?”, explican bien, dan buena información y son cordiales.

Segundo punto:

Según el análisis de los datos descritos, se encuentra que el personal de Enfermería del SAR Concón realiza una atención de Enfermería satisfactoria en la mayoría de las áreas comentadas anteriormente, pero debe mejorar el área de la comunicación, ya que es la que se encuentra más débil según la información recaudada en el presente estudio.



CONCLUSIÓN

El objetivo de la investigación realizada como parte de la tesis de grado para optar al grado de Licenciado/a en Enfermería es describir la satisfacción usuaria asociada a la atención recibida por el profesional de enfermería en SAR de Concón, Región de Valparaíso, 2019.

Se efectuó una investigación cualitativa de la población de usuarios del SAR Concón. Los datos se analizaron mediante aproximación sucesiva o análisis en progreso con la finalidad de determinar la satisfacción usuaria en el área de la comunicación, trato y cuidado de necesidades.

Al ser un estudio descriptivo transversal con enfoque cualitativo resultados se analizan y se describen y se interpretan de forma objetiva.

En relación con los objetivos específicos, referidos a determinar la satisfacción usuaria en el área de la comunicación, trato y cuidado de necesidades asociada a la atención recibida por parte del equipo de enfermería SAR de concón, Región de Valparaíso, 2019, se encontró que los usuarios atendidos en el SAR Concón tienen variadas opiniones respecto a la atención recibida por el profesional de enfermería en SAR de concón. Por un lado, existe un grupo de usuarios el cual se siente satisfecho en el área de la comunicación, trato y cuidado de necesidades, y en menor proporción un grupo de usuarios el cual no se siente satisfecho en alguna o más áreas de las anteriormente mencionadas. Cabe recalcar que un mayor número de entrevistados tiene una percepción positiva sobre su satisfacción usuaria, los comentarios realizados por los usuarios entrevistados son mayormente positivos, destacando la buena atención recibida por el personal de Enfermería y del equipo de Salud en general, en el área de comunicación y trato. Es necesario señalar que los hay un subgrupo, dentro del usuarios que el grupo de usuarios que a pesar de que no se sienten satisfechos en alguna o más áreas de las anteriormente mencionadas con la atención recibida profesional de

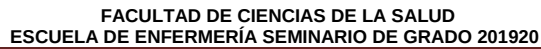


**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920**

enfermería en SAR de Concón, que sí afirman que al finalizar la atención están agradecidos por la atención recibida, que, a pesar de los largos tiempos de espera, se van a sus hogares con la percepción de que el cuidado de sus necesidades sí fue satisfecha.

Dentro del análisis expuesto, se considera relevante mencionar la importancia de que el profesional de enfermería en SAR de concón pueda mejorar su atención hacia los usuarios de dicho establecimiento, ya que como se expuso anteriormente, en la actualidad existen profesionales que no saludan, que no se presentan con nombre y cargo, y en algunas ocasiones se percibe rudeza en el trato al usuario.

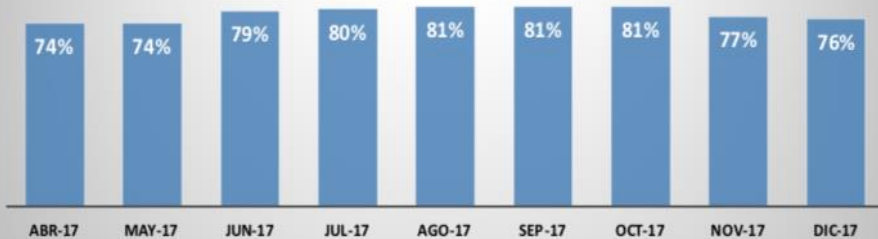
Finalmente, las dimensiones y categorías presentadas en esta investigación indican que la una mayor proporción de usuarios del SAR Concón se siente satisfecho con la atención recibida por parte del personal de Enfermería SAR Concón.

[illegible]

**15.4 Resultados Encuesta Atención Abierta (CDT) Nuevo formato
Abril- Diciembre 2017 (UNIDAD DE GESTIÓN Y DESARROLLO
Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río, 2017)**

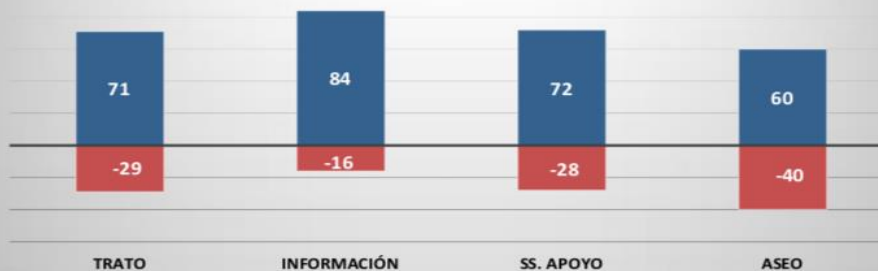
A.1

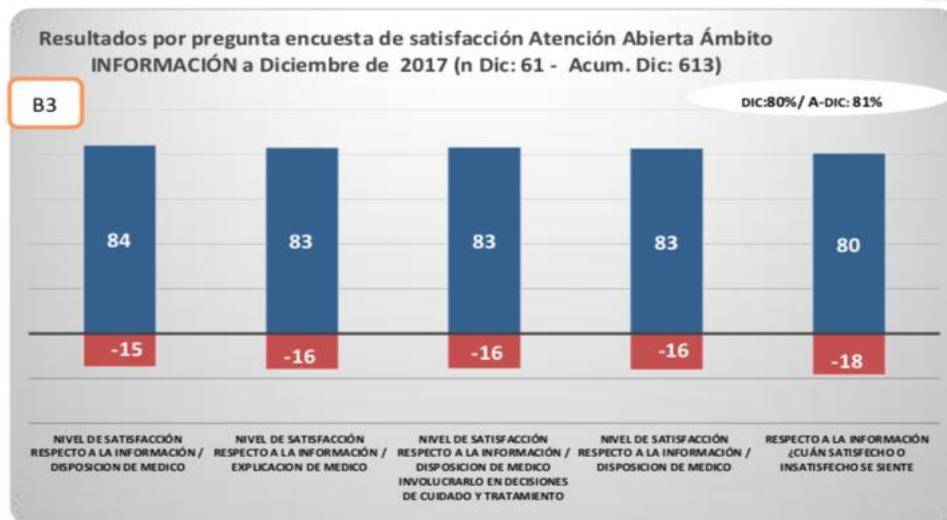
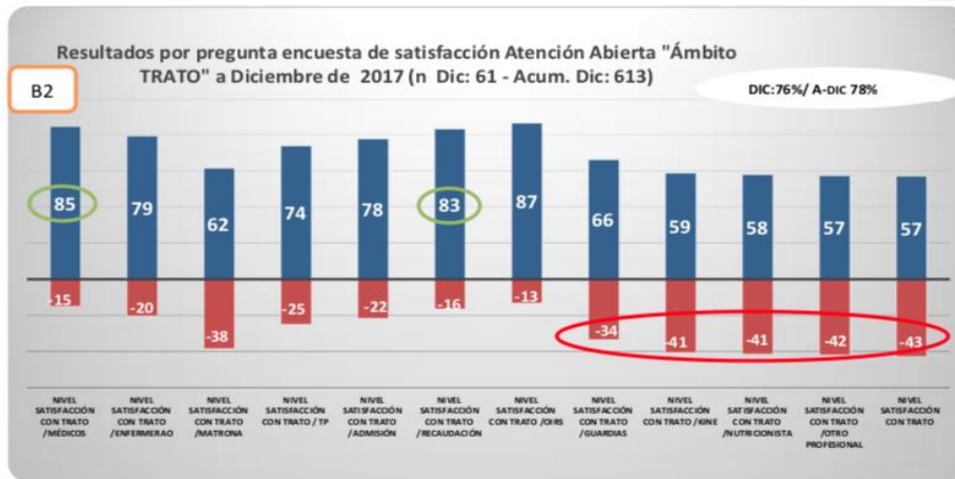
Porcentaje de satisfacción usuaria según encuesta aplicada en
atención abierta

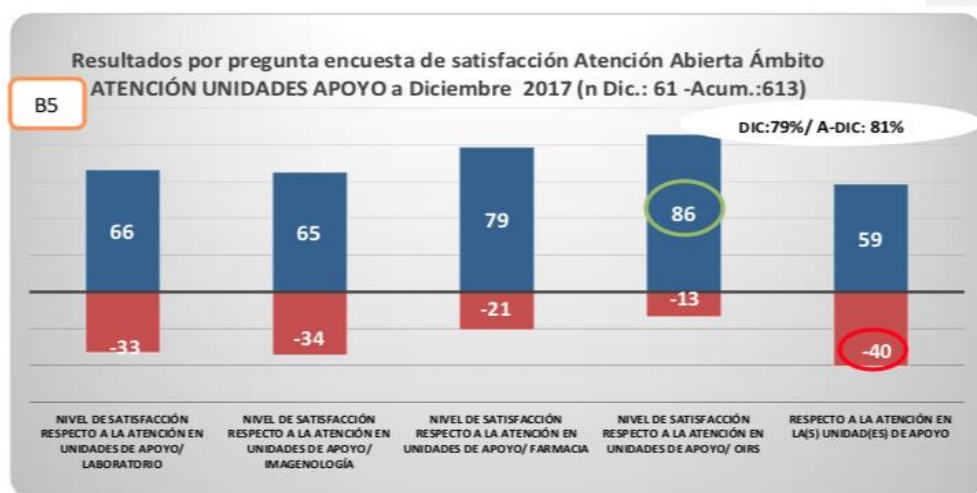
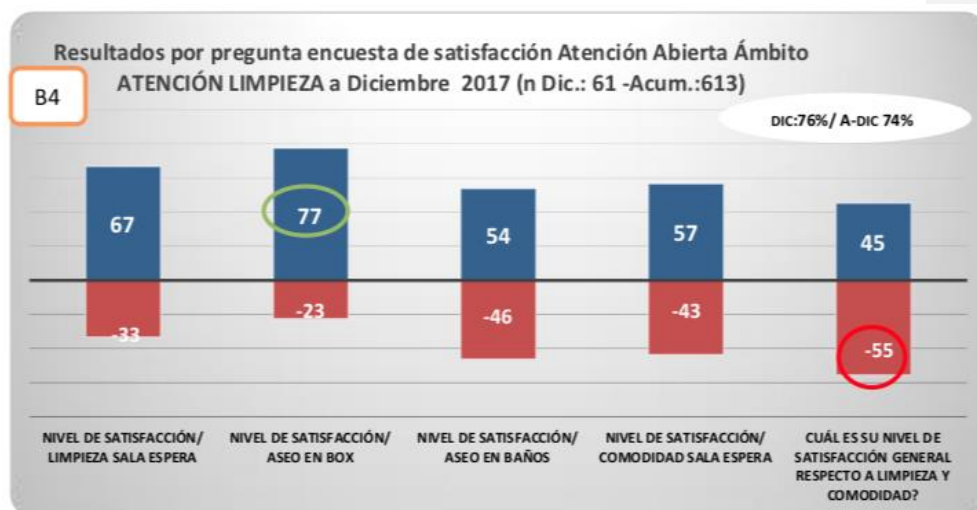


B1

Resultados por pregunta encuesta de satisfacción Atención Abierta
"GLOBAL" a Diciembre de 2017 (n Dic: 61 - Acum. Dic: 613)

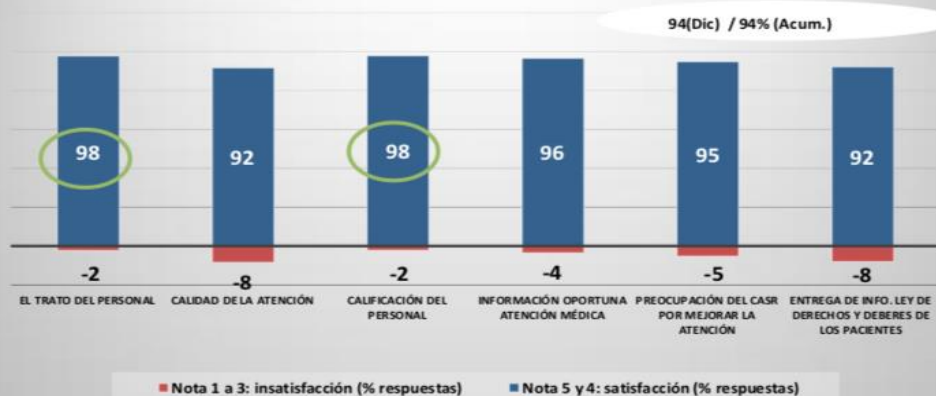






D.1

**Resultados por pregunta encuesta de satisfacción al alta CASR
a Diciembre de 2017 (n Dic:257 - Acum Dic: 4.893)**

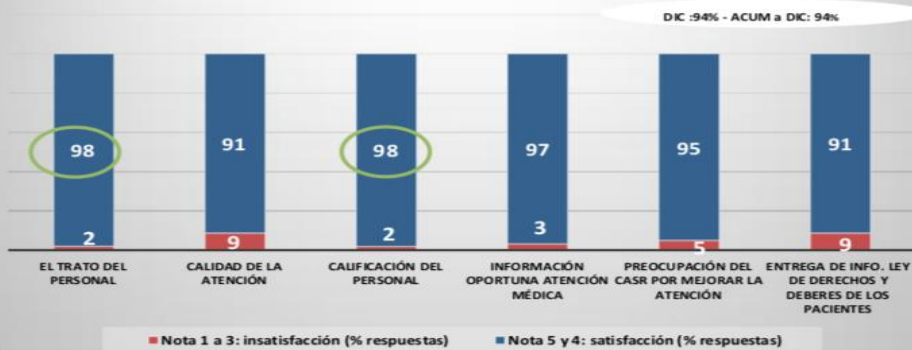


D.2

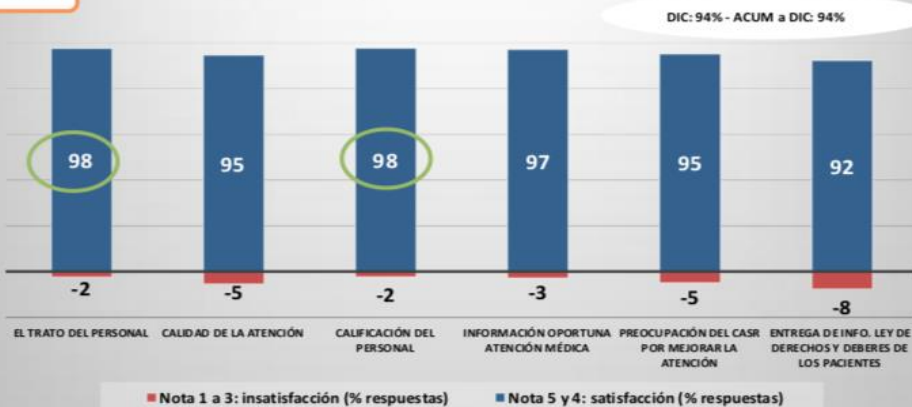
**Resultados por pregunta encuesta de satisfacción al alta del CR Adulto
a Diciembre de 2017 (n Dic: 2 - Acum Dic: 1.221)**



D.3 Resultados por pregunta encuesta de satisfacción al alta del CR Mujer
a Diciembre 2017 (n Dic: 138 - Acum Dic: 2.789)



D.4 Resultados por pregunta encuesta de satisfacción al alta del CR Niño
a Diciembre 2017 (n Dic: 119 - Acum Dic: 883)



F.1

Resultados por pregunta encuesta de satisfacción Urgencia CASR a Diciembre de 2017
(n Dic: 183 - Acum Dic: 1.647)





BIBLIOGRAFÍA

Aravena L, Pedro, & Inostroza P, Manuel. (2015). ¿Salud Pública o Privada? Los factores más importantes al evaluar el sistema de salud en Chile. Revista médica de Chile, 244-251.

Bernal González, I. P. (s.f.).

Morales Ojeda, R. (2017). Las transformaciones del Sistema de Salud Pública cubano. Revista Cubana de Salud Pública, 499-500.

Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y enfermería, 20(3), 81-94

Castillo Ávila IY, V. V. (s.f.).

Hernández B, Velasco-Mondragón HE. (s.f.). Encuestas transversales. Salud pública de México.

Castillo I, Villarreal M, Olivera E, Pinzón A, Carrascal H. (2014). SATISFACCIÓN DE USUARIAS DEL CONTROL PRENATAL EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS Y FACTORES ASOCIADOS. Hacia promoc. salud, 128-140.

Fernández San Martín M, Rebagliato Nadalb O, Gispert Uriachb B, Roig Carrerab H, Artigas Guixb J, Bonay Vallsb B, Guix Fontb L, Turmo Tristánb N. (2008). Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermería. Elsevier, 589-648.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Gallardo A, Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería . Enfermería Global, 353-363.

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio. (2010). "Recolección de datos cuantitativos. Metodología de la investigación". Editorial McGraw-Hill.

Kukuljan, Manuel. (2017). La oportunidad de desarrollar hospitales de alta calidad asistencial y docente para Chile. Revista médica de Chile, 72-74.

Landman Navarro, Cecilia, Cruz Osorio, María Jesús, García García, Elizabeth, Pérez Meza, Paulina, Sandoval Barrera, Paula, Serey Burgos, Karla, & Valdés Medina, Camila. (2015). SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. Ciencia y enfermería, 91-102.

Marín Laredo, Ma. Martha; Álvarez Huante, Claudia G.; Valenzuela Gandarilla, Josefina. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.

Martínez Miguelez, M. (2016). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. (Vol. 27). Paradigma.

Morales Ojeda R, Mas Bermejo P, Castell-Florit Serrate P, Arocha Mariño C, Valdivia Onega NC, Druyet Castillo D. (2018). Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. Rev Panam Salud Publica, 42-25.

Pedraza Melo, N., Lavín Verástegui, J., & Bernal González, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. Estado, Gobierno y Gestión Pública, 25-49.

Peña Ávila, Ileana. (2016). Nivel de satisfacción de la población de un consultorio médico de familia con los servicios de enfermería. Revista Cubana de Enfermería.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Pérez Sánchez, Glenda, Ramírez Alvarez, Graciela, Pérez Gijón, Yalina, & Canela Lluch, Carmen. . (2014). Fiebre de Chikungunya: enfermedad infrecuente como emergencia médica en Cuba. MEDISAN, 848-856.

Revilla Arias, Haydée, & González Mustelier, Denny. . (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. MEDISAN, 776-783.

Roque-Roque J, Hinojosa-Florez L, Huaman-ZuritaN, Huaraca-Hilario C, Huamanquispe-Quintana J & Velazco-Del-Alamo J. (2014). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA, 8(2), 85-89.

Santana de Freitas, Juliana; Bauer de Camargo Silva, Ana Elisa; Minamisava, Ruth Queiroz Bezerra, Ana Lúcia; Gomes de Sousa, Maiana Regina. (2014). Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza. Rev. Latino-Am. Enfermagem, 455-460.

Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería

(Torres Contreras, Claudia Consuelo, Páez Esteban, Astrid Nathalia, Rincón Sepúlveda, Leidy, Rosas Báez, Diego, & Mendoza Moreno, Elsy Paola, 2016)
REPRODUCIBILIDAD DEL CUESTIONARIO: CALIDAD DE CUIDADOS DE
ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS, Revista Cuidarte, 95-107

Torres Moraga, Eduardo, & Lastra Torres, Jorge. (2008, citado en Pedraza, Lavín & Bernal, 2014). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. Revista de Administração Pública, 719-734.

Lenis-Victoria, Claudia Andrea, & Manrique-Abril, Fred Gustavo. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan, 413-425.



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Vásquez, Gonzalo, Corsini, Gilda, Silva, Monica, Fuentes, Jorge, Chahin, Mariana, & Santibáñez, Juan Diego. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. International journal of odontostomatology, 129-134.

Vera J, Trujillo A. (2018). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. Contaduría y Administración, 1-22.

Trabajos citados

- Ma. Martha Marín Laredo, Claudia G. Álvarez Huante, Josefina Valenzuela Gandarilla. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, Clara Olivares Ramírez, Julio César Cadena Estrada, Sandra Sonali Olvera Arreola. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enf Neurológica, 69.
- Amanda Gallardo F, Katuska Reynaldos Grandón. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería . Enfermería Global, 353-363.
- Aravena L, Pedro, & Inostroza P, Manuel. (2015). ¿Salud Pública o Privada? Los factores más importantes al evaluar el sistema de salud en Chile. Revista médica de Chile, 244-251.
- Bernal González, I. P. (s.f.).
- Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y enfermería, 81-94.
- Castillo Ávila IY, V. V. (s.f.).
- Hector Fix Fierro, M. P. (2018). manual de sociología del derecho . mexico : dieciseis lecciones introductorias.
- Hernández B, Velasco-Mondragón HE. (s.f.). Encuestas transversales. Salud pública de México.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio. (2010). "Recolección de datos cuantitativos. Metodología de la investigación". Editorial McGraw-Hill.
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- Irma Castillo Á, María Villarreal V, Elizabeth Olivera C, Alba Pinzón C, Heidy Carrascal S. (2014). SATISFACCIÓN DE USUARIAS DEL CONTROL PRENATAL EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS Y FACTORES ASOCIADOS. *Hacia promoc. salud*, 128-140.
- J. Silva-Fhona,b, , S. Ramón-Cordovab, S. Vergaray-Villanuevab, V. Palacios-Fhonc, R. Partezani-Rodrigues. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería Universitaria*, 47 - 98.
- Jorge Vera y Andrea Trujillo. (2018). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. *Contaduría y Administración*, 1-22.
- Landman Navarro, Cecilia, Cruz Osorio, María Jesús, García García, Elizabeth, Pérez Meza, Paulina, Sandoval Barrera, Paula, Serey Burgos, Karla, & Valdés Medina, Camila. (2015). SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. *Ciencia y enfermería*, 91-102.
- Lenis-Victoria, Claudia Andrea, & Manrique-Abril, Fred Gustavo. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. *Aquichan*, 413-425.
- María Isabel Fernández San Martína, Oriol Rebagliato Nadalb, Blanca de Gispert Uriachb, Helena Roig Carrerab, Jordi Artigas Guixb, Berta Bonay Vallsb, Laia Guix Fontb, Núria Turmo Tristánb. (2008). Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermería. *Elsevier*, 589-648.
- Marín Laredo, Ma. Martha; Álvarez Huante, Claudia G.; Valenzuela Gandarilla, Josefina. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*.
- Marta Raile Alligood, Ann Marriner Tomey. (2018). *Modelos y Teorías de Enfermería*. Edición 9. Barcelona: Elsevier.
- Martínez Miguelez, M. (2016). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. (Vol. 27). *Paradigma*.
- Monica Murrieta, Yessenia Nogueira, Josy Palacios. (2017). SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD. *Iquitos*.
- Mora Guillart, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista Cubana de Oftalmología*, 228-233.
- Morales Ojeda R, Mas Bermejo P, Castell-Florit Serrate P, Arocha Mariño C, Valdivia Onega NC, Druyet Castillo D. (2018). Transformaciones en el
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. *Rev Panam Salud Publica*, 42-25.
- Morales Ojeda, R. (2017). Las transformaciones del Sistema de Salud Pública cubano. *Revista Cubana de Salud Pública*, 499-500.
- Pedraza Melo, N., Lavín Verástegui, J., & Bernal González, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. *Estado, Gobierno y Gestión Pública*, 25-49.
- Peña Ávila, Ileana. (2016). Nivel de satisfacción de la población de un consultorio médico de familia con los servicios de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Pérez Sánchez, Glenda, Ramírez Alvarez, Graciela, Pérez Gijón, Yalina, & Canela Lluch, Carmen. . (2014). Fiebre de Chikungunya: enfermedad infrecuente como emergencia médica en Cuba. *MEDISAN*, 848-856.
- Raffino, M. E. (18 de Marzo de 2019). Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
- Revilla Arias, Haydée, & González Mustelier, Denny. . (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN*, 776-783.
- Roque-Roque J, Hinojosa-Florez L, Huaman-Zurita N, Huaraca-Hilario C, Huamanquispe-Quintana J & Velazco-Del-Alamo J. (2014). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. *Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA*, 8(2), 85-89.
- Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria*, 80-87.
- Torres Contreras, Claudia Consuelo, Páez Esteban, Astrid Nathalia, Rincón Sepúlveda, Leidy, Rosas Báez, Diego, & Mendoza Moreno, Elsy Paola. (2016). REPRODUCIBILIDAD DEL CUESTIONARIO: CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Revista Cuidarte*, 1338-1344.
- Torres Moraga, Eduardo, & Lastra Torres, Jorge. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administração Pública*, 719-734.
- Vásquez, Gonzalo, Corsini, Gilda, Silva, Monica, Fuentes, Jorge, Chahin, Mariana, & Santibáñez, Juan Diego. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 129-134.
- Werlinger C, Fabiola, Andrighetti C, Francisco, Salazar S, Nicolás, Cerna S, Ignacio, Campos G, Miguel, & Bustamante V, Patricio. (2017). Satisfacción usuaria en urgencia oftalmológica: evaluación de la consistencia interna y
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- validez de constructo de un instrumento aplicado en Chile. Revista médica de Chile, 49-54.
- Zita Elena L, Cibeles Andruccioli M, María Teresa Urrutia S. (2018). Escala de Calidez en Enfermería, ECAE: Construcción y validación. XVI Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería, 1-10.
- Ma. Martha Marín Laredo, Claudia G. Álvarez Huante, Josefina Valenzuela Gandarilla. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, Clara Olivares Ramírez, Julio César Cadena Estrada, Sandra Sonali Olvera Arreola. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Enf Neurológica, 69.
- Amanda Gallardo F, Katuska Reynaldos Grandón. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enfermería Global, 353-363.
- Aravena L, Pedro, & Inostroza P, Manuel. (2015). ¿Salud Pública o Privada? Los factores más importantes al evaluar el sistema de salud en Chile. Revista médica de Chile, 244-251.
- Bernal González, I. P. (s.f.).
- Borré Ortiz, Yeis Miguel, & Vega Vega, Yolanda. (2014). CALIDAD PERCIBIDA DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA POR PACIENTES HOSPITALIZADOS. Ciencia y enfermería, 81-94.
- Castillo Ávila IY, V. V. (s.f.).
- Hector Fix Fierro, M. P. (2018). manual de sociología del derecho. México: dieciséis lecciones introductorias.
- Hernández B, Velasco-Mondragón HE. (s.f.). Encuestas transversales. Salud pública de México.
- Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio. (2010). "Recolección de datos cuantitativos. Metodología de la investigación". Editorial McGraw-Hill.
- Irma Castillo Á, María Villarreal V, Elizabeth Olivera C, Alba Pinzón C, Heidy Carrascal S. (2014). SATISFACCIÓN DE USUARIAS DEL CONTROL PRENATAL EN INSTITUCIONES DE SALUD PÚBLICAS Y FACTORES ASOCIADOS. Hacia promoci. salud, 128-140.
- J. Silva-Fhona, b, , S. Ramón-Cordovab, S. Vergaray-Villanuevab, V. Palacios-Fhona, R. Partezani-Rodriguez. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. Enfermería Universitaria, 47 - 98.
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- Jorge Vera y Andrea Trujillo. (2018). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención - Red asistencial EsSalud Cusco 2014. Contaduría y Administración, 1-22.
- Landman Navarro, Cecilia, Cruz Osorio, María Jesús, García García, Elizabeth, Pérez Meza, Paulina, Sandoval Barrera, Paula, Serey Burgos, Karla, & Valdés Medina, Camila. (2015). SATISFACCIÓN USUARIA RESPECTO A COMPETENCIA DE COMUNICACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. Ciencia y enfermería, 91-102.
- Lenis-Victoria, Claudia Andrea, & Manrique-Abril, Fred Gustavo. (2015). Calidad del cuidado de enfermería percibida por pacientes hospitalizados. Aquichan, 413-425.
- María Isabel Fernández San Martína, Oriol Rebagliato Nadalb, Blanca de Gispert Uriachb, Helena Roig Carrerab, Jordi Artigas Guixb, Berta Bonay Vallsb, Laia Guix Fontb, Núria Turmo Tristánb. (2008). Adaptación de un cuestionario de satisfacción del paciente con la consulta médica y de enfermería. Elsevier, 589-648.
- Marín Laredo, Ma. Martha; Álvarez Huante, Claudia G.; Valenzuela Gandarilla, Josefina. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.
- Marta Raile Alligood, Ann Marriner Tomey. (2018). Modelos y Teorías de Enfermería. Edición 9. Barcelona: Elsevier.
- Martinez Miguelez, M. (2016). Validez y confiabilidad en la metodología cualitativa. (Vol. 27). Paradigma.
- Monica Murrieta, Yessenia Nogueira, Josy Palacios. (2017). SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES HOSPITALIZADOS DE LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL III IQUITOS DE ESSALUD. Iquitos.
- Mora Guillart, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana de Oftalmología, 228-233.
- Morales Ojeda R, Mas Bermejo P, Castell-Florit Serrate P, Arocha Mariño C, Valdivia Onega NC, Druyet Castillo D. (2018). Transformaciones en el sistema de salud en Cuba y estrategias actuales para su consolidación y sostenibilidad. Rev Panam Salud Publica, 42-25.
- Morales Ojeda, R. (2017). Las transformaciones del Sistema de Salud Pública cubano. Revista Cubana de Salud Pública, 499-500.
- Pedraza Melo, N., Lavín Verástegui, J., & Bernal González, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud. Estado, Gobierno y Gestión Pública, 25-49.
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

- Peña Ávila, Ileana. (2016). Nivel de satisfacción de la población de un consultorio médico de familia con los servicios de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*.
- Pérez Sánchez, Glenda, Ramírez Alvarez, Graciela, Pérez Gijón, Yalina, & Canela Lluch, Carmen. . (2014). Fiebre de Chikungunya: enfermedad infrecuente como emergencia médica en Cuba. *MEDISAN*, 848-856.
- Raffino, M. E. (18 de Marzo de 2019). Obtenido de Concepto de: <https://concepto.de/comunicacion-efectiva/>
- Revilla Arias, Haydée, & González Mustelier, Denny. . (2014). Satisfacción de los usuarios y prestadores de un servicio de rehabilitación integral. *MEDISAN*, 776-783.
- Roque-Roque J, Hinojosa-Florez L, |Huaman-ZuritaN, Huaraca-Hilario C, Huamanquispe-Quintana J & Velazco-Del-Alamo J. (2014). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. *Revista Del Cuerpo Médico Del HNAAA*, 8(2), 85-89.
- Silva-Fhon, J., Ramón-Cordova, S., Vergaray-Villanueva, S., Palacios-Fhon, V., & Partezani-Rodrigues, R. (2015). Percepción del paciente hospitalizado respecto a la atención de enfermería en un hospital público. *Enfermería universitaria*, 80-87.
- Torres Contreras, Claudia Consuelo, Páez Esteban, Astrid Nathalia, Rincón Sepúlveda, Leidy, Rosas Báez, Diego, & Mendoza Moreno, Elsy Paola. (2016). REPRODUCIBILIDAD DEL CUESTIONARIO: CALIDAD DE CUIDADOS DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS. *Revista Cuidarte*, 1338-1344.
- Torres Moraga, Eduardo, & Lastra Torres, Jorge. (2008). Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. *Revista de Administração Pública*, 719-734.
- Vásquez, Gonzalo, Corsini, Gilda, Silva, Monica, Fuentes, Jorge, Chahin, Mariana, & Santibáñez, Juan Diego. (2016). Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica. *International journal of odontostomatology*, 129-134.
- Werlinger C, Fabiola, Andrighetti C, Francisco, Salazar S, Nicolás, Cerna S, Ignacio, Campos G, Miguel, & Bustamante V, Patricio. (2017). Satisfacción
- Zita Elena L, Cibeles Andruccioli M, María Teresa Urrutia S. (2018). Escala de Calidez en Enfermería, ECAE: Construcción y validación. *XVI Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería*, 1-10.
- Ministerio de Salud. Resolución exenta N° 37, 2012, que constituye grupo de trabajo para la elaboración de Manual de apoyo a la implementación del
-



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA SEMINARIO DE GRADO 201920

Modelo de Atención Integral de Salud familiar y comunitario en la red de salud.
