



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

TEMA:

Percepción de calidad respecto a los servicios de enfermería
en los usuarios del Centro de Salud de Villanueva-Naranjal.

AUTORA:

Mora Martinez Eimmy Eliana

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

**Guayaquil, Ecuador
2024**



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

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada en enfermería Eimmy Eliana Mora Martínez**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISORA

Ing. Elsie Zerda Barreno, Ph.D.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2024



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

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Eimmy Eliana Mora Martínez**

DECLARO QUE:

El documento **“Percepción de Calidad Respecto a los Servicios de Enfermería en los Usuarios del Centro de Salud de Villanueva-Naranjal”** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2024

LA AUTORA

Eimmy Eliana Mora Martínez



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

AUTORIZACIÓN

Yo, **Eimmy Eliana Mora Martínez**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: estudio **“Percepción de Calidad Respecto a los Servicios de Enfermería en los Usuarios del Centro de Salud de Villanueva-Naranjal”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 12 días del mes de marzo del año 2024

LA AUTORA:

Eimmy Eliana Mora Martínez



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



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

DI - MORA (2) (2)

4%
Textos sospechosos

4% Similitudes
= 1% similitudes entre copias
0% entre las fuentes mencionadas
0% Idiomas no reconocidos (ignorado)

Nombre del documento: DI - MORA (2) (2).docx
ID del documento: 8364a7a0776ad52fbf0ba8fb4358627e8046272a
Tamaño del documento original: 270,12 KB

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 20/2/2024
Tipo de carga: Interface
Fecha de fin de análisis: 20/2/2024

Número de palabras: 6158
Número de caracteres: 26,214

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unandes.edu.ec https://repositorio.unandes.edu.ec/bitstream/123456789/1353/1/PLURICOMPRE-001-2015.pdf 3 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (50 palabras)
2	repositorio.de.univ-napoli.it El documento proviene de otro grupo 4 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (43 palabras)
3	repositorio.uba.edu.ar https://repositorio.uba.edu.ar/handle/20.500.11932/2949/1/CUIDADO_ENFERMERA_NWAH... 12 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (42 palabras)
4	repositorio.unma.edu.ar https://repositorio.unma.edu.ar/handle/document/123456789/1/TE-1981.pdf 8 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (147 palabras)
5	repositorio.uv.edu.pe https://repositorio.uv.edu.pe/handle/document/2030812832/91834/tesis_CHR_Angel_CJ_50.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)

Fuentes con similitudes bajas:

AGRADECIMIENTO

Este estudio de caso, si bien ha requerido de esfuerzo y mucha dedicación. Agradezco a Dios, por guiar mis paso día a día, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haberme puesto en el camino aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante mi periodo de estudio y por permitirme cumplir un sueño que tanto anhelaba en convertirme Magister.

Agradezco a mis familiares por el apoyo brindado durante todo el proceso académico.

Gracias Universidad Católica Santiago de Guayaquil por haberme abierto las puertas y ser parte de su institución, siempre poniendo en alto el nombre de nuestra Universidad, la que nos formó en Magister en Gerencia y Servicios de la Salud.

Agradezco a cada uno de los docentes por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico y formarnos profesionales con principios y valores, gracias por la ayuda brindada y por estar presente buscando lo mejor, para desarrollarnos profesionales competentes.

Agradezco a todos nuestros compañeros de clases, por su amistad y apoyo brindado, han aportado mucho para seguir adelante.

Eimmy Eliana Mora Martinez

DEDICATORIA

Dedico esta tesina al forjador de mi camino Dios, por permitirme cumplir unos de mis sueños, a mi madre por ser el pilar más importante, por darme su apoyo incondicional y creer en mí, he logrado culminar mi título de cuarto nivel y convertirme en magister en Gerencia y Servicios de la Salud, quien ha estado en los buenos y malos momentos de mi vida, dándome ejemplos de superación, consejos y valorar las cosas que tengo, a mi padre a pesar de no estar a mi lado, siempre estuvo pendiente de mí, a mi esposo e hijo son las personas que me esfuerzo día a día, a mis hermanos que son mis mejores guía, que con su ejemplo de superación he logrado mi objetivo. Mil gracias a mis tías Rosanna y Gladys Martinez con sus sabios consejos y ejemplos alimentaron más mis deseos de superación y así día a día continuar con más entusiasmo y dedicación a mis estudios. Les dedico está presente estudio de caso porque han fomentado en mí el deseo de superarme más en esta vida, con la bendición de Dios. Y espero siempre contar con su apoyo emocional.

Eimmy Eliana Mora Martinez

Introducción

El objetivo de este estudio es presentar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los cuidados prestados por los profesionales de enfermería. La calidad de la asistencia sanitaria se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de las instituciones sanitarias, que se esfuerzan por mejorar sus resultados para satisfacer las necesidades tanto de los usuarios como de los profesionales de enfermería.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la asistencia sanitaria como "garantizar que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr una asistencia sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente."

Este estudio pone de manifiesto la necesidad de analizar los servicios sanitarios prestados por los profesionales de enfermería en el Centro de Salud de Villa Nueva. Para ello, se han seleccionado 80 usuarios para conocer su percepción de los servicios prestados por el profesional de enfermería. El objetivo es determinar si se cumplen las expectativas tanto de los usuarios como del personal del establecimiento.

En 2020, se realizó un estudio para evaluar la calidad de los cuidados prestados por los profesionales de enfermería en el centro de salud de Villa Nueva. El estudio pretendía evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados por los profesionales de enfermería. El estudio reveló que, en general, los usuarios estaban satisfechos con los servicios prestados por los profesionales de enfermería, y que la mayoría de ellos calificaban los servicios de excelentes o buenos.

Sin embargo, el estudio también reveló algunos aspectos preocupantes. Por ejemplo, los usuarios consideraban que los tiempos de espera eran demasiado largos, y que la comunicación entre los profesionales de enfermería y los usuarios podía mejorar. El estudio recomienda que el centro de salud aplique medidas para reducir

los tiempos de espera y mejorar la comunicación entre los profesionales de enfermería y los usuarios.

Este estudio pone de manifiesto la importancia de evaluar la calidad de los cuidados prestados por los profesionales de enfermería para garantizar que los usuarios reciben unos servicios sanitarios óptimos. Es importante que las instituciones sanitarias evalúen periódicamente la calidad de los cuidados prestados por los profesionales de enfermería para identificar áreas de mejora y garantizar que se satisfacen las necesidades de los usuarios.

El cuestionario SERVQHOS-E es una valiosa herramienta que mide la satisfacción del paciente con los servicios de cuidados de enfermería. Consta de 25 ítems y está diseñado para evaluar la calidad de los cuidados prestados por los enfermeros. La muestra de este estudio estaba formada por 90 pacientes hospitalizados de edades comprendidas entre 18 y 75 años. Los resultados mostraron que la mayoría de los pacientes, alrededor del 90% de la muestra, expresaron satisfacción con los cuidados de enfermería recibidos. Además, una proporción significativa de pacientes declararon estar muy satisfechos con los cuidados prestados (Torres et al, 2020).

La satisfacción de los pacientes con los servicios de enfermería es un aspecto crucial de la prestación de asistencia sanitaria. Es un indicador de la calidad de los cuidados prestados por los enfermeros y puede influir significativamente en los resultados de los pacientes. El cuestionario SERVQHOS-E es una herramienta eficaz para medir la satisfacción de los pacientes con los servicios de cuidados de enfermería. Evalúa diversos aspectos de los cuidados de enfermería, como la capacidad de respuesta de las enfermeras a las necesidades de los pacientes, la calidad de la comunicación entre enfermeras y pacientes y la calidad general de los cuidados de enfermería (Suárez et al., 2019).

Un alto nivel de satisfacción de los pacientes con los servicios de cuidados de enfermería es esencial para promover el bienestar general de los pacientes. Las enfermeras desempeñan un papel fundamental en la atención al paciente, y sus

acciones pueden influir significativamente en los niveles de satisfacción del paciente. Por tanto, las organizaciones sanitarias deben invertir en la formación y el desarrollo de su personal de enfermería para garantizar que presten unos cuidados de alta calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los pacientes.

Además, el uso del cuestionario SERVQHOS-E puede ayudar a las organizaciones sanitarias a identificar áreas de mejora y a realizar los cambios necesarios para mejorar la calidad de los servicios de cuidados de enfermería. La supervisión periódica de los niveles de satisfacción de los pacientes puede informar a las organizaciones sanitarias sobre la eficacia de los servicios de cuidados de enfermería y ayudarles a tomar decisiones basadas en datos para mejorar los resultados de los pacientes.

El cuestionario SERVQHOS-E es una herramienta valiosa para medir la satisfacción de los pacientes con los servicios de cuidados de enfermería. Proporciona a las organizaciones sanitarias información valiosa sobre las experiencias y percepciones de los pacientes respecto a los cuidados de enfermería, lo que les permite tomar decisiones basadas en datos para mejorar la calidad de los cuidados prestados por las enfermeras. Invertiendo en la formación y el desarrollo del personal de enfermería y controlando periódicamente los niveles de satisfacción de los pacientes, las organizaciones sanitarias pueden garantizar que presten servicios de cuidados de enfermería de alta calidad que satisfacen las necesidades y expectativas de los pacientes.

Los resultados del presente estudio indican que la mayoría de los pacientes hospitalizados están satisfechos con los cuidados de enfermería que reciben. Se trata de un hallazgo positivo que sugiere que las enfermeras prestan cuidados de alta calidad a sus pacientes. Sin embargo, aún se puede mejorar, ya que algunos pacientes declararon estar sólo parcialmente satisfechos con los cuidados recibidos. Estos resultados ponen de manifiesto la necesidad de seguir trabajando para mejorar la calidad de los servicios de enfermería y garantizar que los pacientes reciben la mejor atención posible.

En un estudio realizado en 2019 en el centro de salud CAI III, se encuestó a una muestra representativa de 370 residentes del cantón Milagro, provincia del Guayas, utilizando la escala multidimensional SERVQUAL. Esta encuesta midió y comparó la percepción y expectativas de los usuarios sobre los servicios de salud prestados. Los resultados mostraron que el 48% de los usuarios tenían altas expectativas, mientras que el 48% tenían una percepción correspondiente de los servicios prestados. Esto indica que, en general, los usuarios estaban moderadamente satisfechos con los servicios sanitarios (Suárez et al., 2019).

La atención humanizada es un aspecto crucial de la industria sanitaria, ya que requiere una integración armoniosa del conocimiento científico y los valores éticos. Para comprender mejor este concepto, se realizó un estudio de investigación cuantitativo con una muestra de 377 participantes. La investigación pretendía explorar la percepción de los participantes sobre la atención humanizada y su experiencia con los profesionales sanitarios (Fernández-Silva, 2022).

Los factores que contribuyen a la calidad de los cuidados de enfermería incluyen la disponibilidad de recursos, como equipos y suministros, así como el nivel de dotación de personal. Se necesita una dotación de personal adecuada para garantizar que los pacientes reciben la atención y los cuidados que necesitan. Además, la educación y formación continuas de las enfermeras son cruciales para mantener y mejorar la calidad de los cuidados prestados (Burgueño, 2021).

De acuerdo a la investigación realizada en el Centro de Salud de Utcubamba con un estudio de diseño descriptivo, tipo básico, con una muestra de 35 madres, se encontró que la calidad de los servicios de salud prestados fue en general favorable. El estudio utilizó un cuestionario elaborado por Sayas Toro H. que constaba de 21 preguntas. Los resultados del estudio indicaron que el 74,3% de las participantes informaron de una experiencia favorable con la calidad de la atención prestada. En cambio, el 20% de los participantes declaró una experiencia moderadamente favorable, mientras que sólo el 5,7% declaró una experiencia desfavorable (Huilca, 2019)

Los resultados del estudio indican que la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados de enfermería fue, en general, satisfactoria. En concreto, el 85% de los pacientes declararon que los cuidados recibidos eran mejores o mucho mejores de lo que esperaban. Esto sugiere que el personal de enfermería del servicio de Cardiología presta unos cuidados de alta calidad que cumplen o superan las expectativas de los pacientes (Torres et al, 2020).

Tras analizar los datos, los investigadores descubrieron que la mayoría de los pacientes (83%) calificaban la calidad de los cuidados de enfermería como buena o muy buena. En concreto, el 46% de los pacientes calificaron la calidad de los cuidados de "muy buena", el 37% de "completamente buena" y el 17% de "buena". Ningún participante calificó la atención de regular o mala. Estos resultados sugieren que la calidad de los cuidados de enfermería prestados a los pacientes hospitalizados se percibe en general como positiva. Sin embargo, aún se puede mejorar, ya que algunos pacientes no calificaron los cuidados de excelentes. Por tanto, los profesionales sanitarios deben seguir esforzándose por alcanzar la excelencia en los cuidados de enfermería y trabajar para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los pacientes (Zapata, 2019).

En el año 2018, se realizó un estudio para evaluar la calidad de la atención prestada por los profesionales de enfermería a las madres de niños de entre 6 y 11 meses, que acuden al centro de crecimiento y desarrollo para revisiones rutinarias. El tamaño de la muestra para el estudio consistió en 60 madres, a las que se pidió que valoraran la calidad de la atención prestada por el personal de enfermería. Los resultados del estudio fueron impresionantes: el 88,3% de las madres calificaron la calidad de los cuidados como alta. Esto indica que el personal de enfermería presta una atención excelente a las madres y a sus hijos, lo que es crucial para garantizar la salud y el bienestar de ambos (Gutiérrez & Huamán, 2018).

Según un estudio realizado en 2019, la satisfacción de los usuarios es un indicador importante de la calidad de los servicios sanitarios prestados. El estudio fue una investigación cuantitativa y descriptiva en la que participó una muestra de 172 madres de niños menores de 5 años. A las madres se les administró una encuesta

online vía WhatsApp para evaluar su nivel de satisfacción con los servicios sanitarios prestados a sus hijos. Los resultados de la encuesta mostraron que menos de la mitad de las madres tenían un nivel medio de satisfacción con los servicios sanitarios prestados. Sin embargo, un porcentaje significativo de madres declaró un alto nivel de satisfacción, lo que es una señal positiva para los proveedores de asistencia sanitaria. Es importante señalar que el estudio se centró en la satisfacción de las madres, que suelen ser las principales cuidadoras de los niños pequeños (Huillca, 2019).

En el año 2020 se realizó un estudio con una muestra de 207 pacientes. El objetivo del estudio era evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los cuidados prestados por las enfermeras. El instrumento utilizado para el estudio fue un cuestionario con un coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach. El estudio reveló que la mayoría de los pacientes, el 56,04%, percibían la calidad de los cuidados prestados por las enfermeras como regular. Esto sugiere que hay margen de mejora en la prestación de cuidados a los pacientes. Sólo el 23,19% de los pacientes percibían la calidad de los cuidados como buena, mientras que el 20,77% la percibían como mala (Torres, 2020).

En un estudio realizado en el año 2020, una muestra de 236 personas participó en la encuesta, que se llevó a cabo mediante un cuestionario online. El objetivo del estudio era evaluar la calidad de los cuidados de enfermería prestados a las madres. Los resultados del estudio revelaron que el 54,2% (128) de las madres percibían la calidad de los cuidados de enfermería como moderadamente favorable, mientras que el 23,3% (55) la calificaban de desfavorable y sólo el 22,5% (53) informaban de una experiencia favorable (Gutiérrez & Huamán, 2018).

En 2020 se realizó un estudio descriptivo transversal con una muestra de 90 pacientes mayores de 18 años. El objetivo del estudio era evaluar la calidad de los cuidados de enfermería prestados a estos pacientes. Para ello, se utilizó el instrumento SERVQHOS-E. Los resultados del estudio indicaron que la mayoría de los pacientes (67,8%) declararon estar satisfechos con los cuidados de enfermería recibidos. De hecho, muchos pacientes se declararon muy satisfechos con los

cuidados recibidos, lo que demuestra la alta calidad de los cuidados de enfermería prestados en este centro (18.9%) (Badill, 2021).

Según un estudio realizado en 2019, en el que participó una muestra de 85 madres con recién nacidos que acudieron a la clínica CRED, se descubrió que más de la mitad de las madres, concretamente el 52,9%, tenían una percepción moderadamente favorable de la clínica. Además, el 24,7% de las madres tenía una percepción favorable, mientras que el 22,4% tenía una percepción negativa de la clínica. Este estudio arroja luz sobre la importancia de comprender las percepciones de las madres hacia los centros sanitarios, especialmente los que atienden a recién nacidos y lactantes. Las conclusiones del estudio podrían utilizarse para mejorar la calidad de los servicios prestados por la clínica, así como para mejorar la experiencia general de las madres y sus recién nacidos (Huilca, 2019).

Con todo lo estudiado anteriormente sobre la calidad de los cuidados del servicio de enfermería se plantea la siguiente pregunta de investigación. ¿Cuál es la percepción de la calidad de atención de enfermería de los usuarios del Centro de Salud Villanueva?

Metodología

Tipo de estudio: El estudio que se realizó fue de tipo cuantitativo transversal, el cual se llevó a cabo en el Centro de Salud de Villanueva para conocer la percepción de los usuarios que acuden a la unidad operativa para calificar la calidad de la atención proporcionada por el profesional de enfermería. El estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los pacientes con la atención médica proporcionada por el personal de enfermería del centro de salud. La investigación se llevó a cabo mediante un cuestionario de encuesta que se tomó en base al Cuestionario SERVQUAL y se distribuyó a los pacientes que habían acudido al centro de salud durante el periodo de estudio. El cuestionario se

diseño para evaluar las percepciones de los pacientes sobre la profesionalidad, amabilidad y eficacia del personal de enfermería en la prestación de atención médica.

Se realizó encuestas para obtener los resultados, fue de tipo descriptiva ya que este método se describió el estado actual de una variable identificada. En este tipo de investigación no suele comenzar con una hipótesis, pero es probable que se desarrolle una después de recoger los datos.

Instrumentos de recolección de datos: El instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, ya que, es una herramienta diseñada para la recolección de datos cuantitativos, y ayudó a proporcionar respuestas rápidas, con datos generalizados de acuerdo a los objetivos de nuestra investigación, el cual estuvo integrado por 8 preguntas para obtener la percepción que tiene el usuario sobre las acciones que indican calidad en los cuidados brindados, se estableció una escala de clasificación de “seguro que no” “seguro que sí” y no se comprende la cual permitió al usuario calificar según su criterio sobre las acciones realizadas por el profesional de enfermería. se evaluó la calidad de servicios y el trato que reciben los usuarios por parte del personal de enfermería.

Finalizada la recolección de información se digitó inicialmente en una base de datos para obtener la estadística requerida de promedios.

Participantes: Las encuestas fueron realizadas con una muestra de 80 personas, se le realizó a todos los usuarios que llegaban al centro de salud Villanueva que acuden a los servicios prestados del centro de salud Villanueva en el horario de 08:00am a 16:30 pm en la sala de espera, de toda edad y de todas las áreas. Se le realizó una serie de preguntas donde se evaluará su percepción acerca del cuidado y atención de parte del profesional de enfermería.

Resultados

La recolección de información en la muestra definida permitió obtener los siguientes resultados que se especifican percepción de calidad respecto a los servicios de enfermería en los usuarios del centro de salud de Villa Nueva-Naranjal.

Los resultados obtenidos por parte de la encuesta realizada se obtuvieron un 75% de género femenino y un 25% masculino, así mismo se tomó en cuenta la edad aproximada que contestaron la encuesta.

Tabla 1

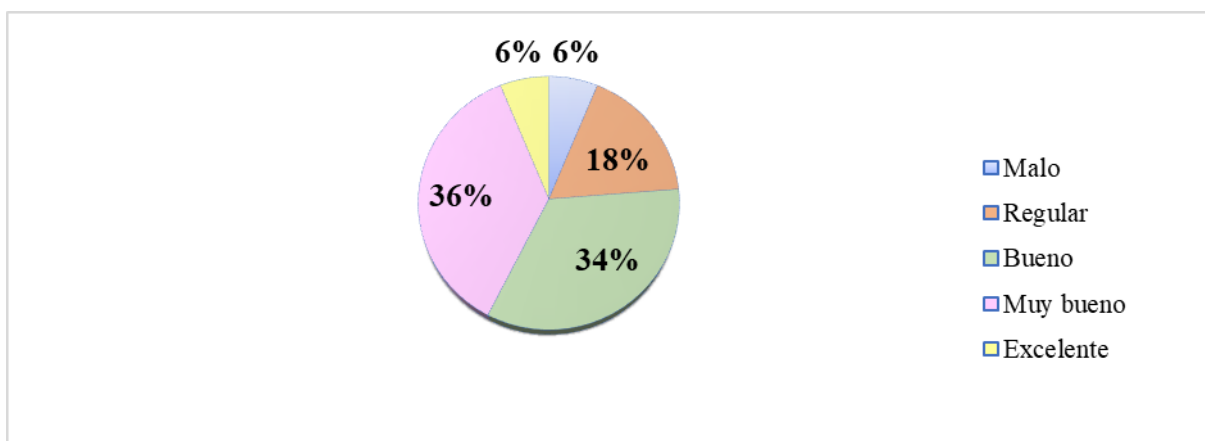
¿Selecciona tu Edad Aproximada?

Valor	Cantidad	%
15 a 20 años de edad	10	15
21 a 35 años de edad	25	32
36 a 64 años de edad	40	47
65 a más	5	6

La Tabla 1 se obtuvo el 47% de encuestados son de 36 a 64 años de edad aproximadamente, siguiendo un 32% de encuestados de edad aproximada de 21 a 35 años de edad, el 15% de encuestados son de 15 a 20 años de edad y el 6% son usuarios de 65 años a más de edad aproximadamente. (ver Tabla 2)

Figura 1

¿Cómo Calificarías la Profesionalidad del Personal de Enfermería? Considerando que 0 es Malo y 10 es Excelente ")



Se obtuvo un resultado favorable con un porcentaje de 36% calificación con una puntuación de muy bueno al personal de enfermería que labora en la unidad operativa, siguiendo un 34% con una puntuación de bueno, el 18% de los encuestados califican con una puntuación de regular, el 6% de encuestados califican con un malo, que le dan una puntuación más baja. (ver figura 1).

Tabla 2

¿Cómo Calificarías la Profesionalidad del Personal de Enfermería? Considerando que 0 es Malo y 10 es Excelente ")

Valor	Cantidad	%
4	1	1
5	1	1
6	1	1
7	6	8
8	27	35
9	35	42

10	9	12
TOTAL	80	

La Tabla 2 presenta los datos estadísticos descriptivos donde se obtuvo un resultado favorable con un porcentaje de 42% calificación con una puntuación de 9 al personal de enfermería que labora en la unidad operativa, siguiendo un 35% con una puntuación de 8, el 12% de los encuestados califican con una puntuación de 10, el 8% de encuestados califican con un 7, siguiendo con un porcentaje de 1% califican le dan una puntuación más baja. (ver Tabla 3).

Tabla 3

¿Tuviste Algún Problema para Reservar un Turno por Parte del Profesional de

Valor	Cantidad	%
Si	20	25
No	60	75
TOTAL	80	

Enfermería?

La Tabla 3 se obtuvo un resultado favorable con un porcentaje de 75% donde usuarios mencionan que no han tenido problemas en reservar un turno en el Centro de Salud Villanueva, pero el 25% califican que si han tenido problemas en reservar un turno. (ver Tabla 4)

Tabla 4

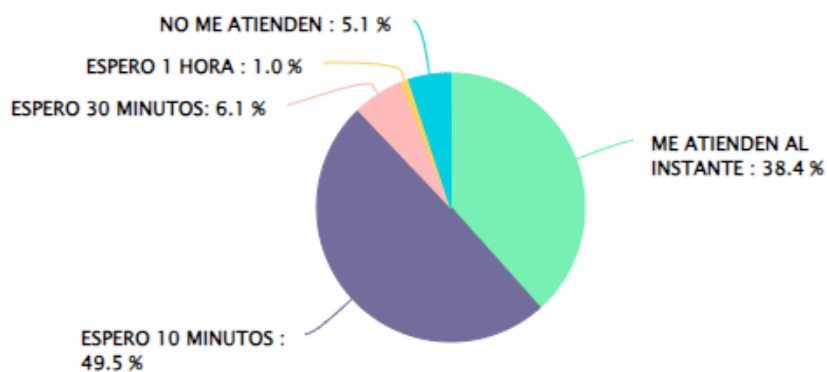
¿Cuándo Solicitas Ayuda al Personal de Enfermería, has Tenido Respuesta Inmediata?

Valor	Cantidad	%
Excelente	15	21
Bueno	34	42
Mas o menos	25	33
Malo	6	4
TOTAL	80	

La Tabla 3 se obtuvo un resultado de 42% donde los usuarios califican un criterio favorable en relación cuando necesitan algún tipo de ayuda, y tienen la respuesta inmediata de parte del profesional, siguiendo con el 33% un criterio más o menos tienen la respuesta inmediata, siguiendo con una puntuación excelente con el 21% de los encuestados y el 4% califican no han tenido respuesta favorable en algún tipo de ayuda que necesita el usuario de parte del profesional de enfermería.

Figura 2

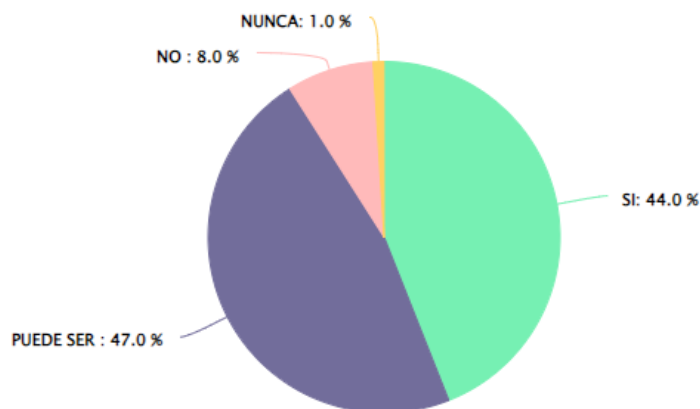
¿Cuánto Tiempo has Tenido que Esperar para que te Preparen para Pasar a tu Cita Médica por Parte del Personal de Enfermería?



Como resultado de 49.5% donde los usuarios califican el tiempo de espera para la atención por el profesional de enfermería en la Unidad Operativa, siguiendo un 38,4% de los encuestados califican que me atienden al instante, el 6.1% de usuarios califican que esperan 30 minutos, el 5.1% refieren que no me atienden y el 1% califican espero una hora (ver figura 2).

Figura 3

¿Recomendarías a tus Amigos y Familiares la parte de Atención por el Profesional de Enfermería?



Se obtuvo como resultado el 47% donde los usuarios donde califican pueden ser que recomendarían atenderse en el Centro de Salud Villanueva, el 44% califican que, si recomiendan atenderse, el 8% califican no atenderse y el 1% califican nunca atenderse en el Centro de Salud Villanueva.

Conclusiones

De acuerdo con el objetivo planteado en esta presente investigación, el cual fue identificar la percepción de usuarios acerca de la calidad de servicios brindados por el personal de enfermería en el centro de salud Villanueva, se encontró que aproximadamente la mayoría de los usuarios que realizaron la encuesta manifestaron buenos comentarios en calidad de atención.

Los resultados permiten proponer aspectos importantes para mejorar la calidad en atención. Esto ayudó a los profesionales de enfermería del centro de salud Villanueva a reflexionar respecto de su práctica profesional que conllevar a demostrar hacia a los usuarios una atención de calidad. A los Directivos, se deben hacer campañas informativas para los pacientes puedan recibir información completa acerca de la atención que reciben y sentirse involucrados en todas las decisiones referentes a su tratamiento. La comunicación eficaz entre los proveedores de asistencia sanitaria y las pacientes puede reducir la ansiedad innecesaria y hacer que el parto sea una experiencia positiva para la mujer, incluso cuando se produzcan complicaciones

La percepción de la calidad de servicios de los profesionales de Enfermería en los usuarios encuestados es predominante la satisfacción positiva y confianza que el profesional proyecta hacia ellos. Es necesario que cada servicio de atención sea de excelencia y especialización y así mismo brindando una atención integral oportuna y continua hacia los usuarios que asisten al centro de salud Villanueva y se comprende en mejorar.

Referencias bibliograficas

- Badill, D. (2021). *ercepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública*. Lima: Senus.
- Burgueño Alcalde, F. (2021). *Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano*. Azuay: Sociedad Venezolana de Farmacología Clínica y Terapéutica.
- Fernández-Silva, C. A. (2022). *Percepción de los pacientes hospitalizados respecto del cuidado de enfermería*. Montevideo: Enfermería: Cuidados Humanizados.
- Gutierrez Supa, P., & Huamán Tome, H. (2018). *Relación entre calidad de atención de enfermería según la percepción de las madres y el cumplimiento al control de crecimiento y desarrollo en niños de 6 a 11 meses que acuden al Centro de Salud Mirones Alto, Lima 2018*. Lima: Universidad Nobert Wiener .
- Huillca Bautista, L. M. (2019). *SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN MADRES DE NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO CRED – HOSPITAL SANTA ROSA – MADRE DE DIOS, 2019*. Dialnet.
- Ruiz Cerino, J. M. (2020). *Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública*. Mexico: Sanus.
- Suárez Lima, G. J., Robles Salguer, R. E., & Serrano Mantilla, G. L. (2019). *Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III*. Milagro: Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.
- Torres, A. & Bolado García. (2020). *Calidad percibida sobre la atención de enfermería en el servicio de Cardiología de la UMAE-Mérida*. Mexico: Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Valderram, S. M. (2019). *Percepción del paciente hospitalizado sobre el cuidado brindado por enfermería*. Colombia: Universidad Católica de Manizales.

Zapata Villegas, P. (2019). *PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN PACIENTES HOSPITALIZADOS DEL SERVICIO DE UN HOSPITAL DE CUARTO NIVEL, LIMA - 2019*. Lima.

APÉNDICE

El modelo de encuesta a utilizado es el siguiente:

Encuesta sobre calidad de servicios de enfermería a los usuarios del centro de salud Villanueva

<p>¿Selecciona tu genero?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Masculino <input type="radio"/> Femenino <input type="radio"/> Otros 											
<p>¿Selecciona tu edad aproximada?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 15 a 20 años de edad <input type="radio"/> 21 a 35 años de edad <input type="radio"/> 36 a 64 años de edad <input type="radio"/> 65 a más 											
<p>¿Cómo calificarías la profesionalidad del personal de enfermería? Considerando que 0 es malo y 10 es excelente</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tbody> <tr> <td>0</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td> </tr> </tbody> </table>	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<p>¿Tuviste algún problema para reservar un turno por parte del profesional de enfermería?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> No 											
<p>¿Cuándo solicitas ayuda al personal de enfermería, has tenido respuesta inmediata?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Excelente <input type="radio"/> Bueno <input type="radio"/> Mas o menos <input type="radio"/> Malo <input type="radio"/> Muy malo <input type="radio"/> No lo se 											
<p>¿Sientes que el personal de enfermería del centro de salud Villanueva brinda una atención de calidad a sus usuarios?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> Si <input type="radio"/> Mas o Menos 											

- No

¿Cuánto tiempo has tenido que esperar para que te preparen para pasar a tu cita médica por parte del personal de enfermería?

- Me atienden rápido
- Espero 10 minutos
- Espero 30 minutos
- Espero 1 hora
- No me atienden

¿Recomendarías a tus amigos y familiares la parte de atención por el profesional de enfermería?

- Si
- Puede ser
- No
- Nunca



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Eimmy Eliana Mora Martinez con C.C: # 0958471856 autora del trabajo de titulación: Percepción de Calidad Respecto a los Servicios de Enfermería en los Usuarios del Centro de Salud de Villanueva-Naranjal a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

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

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

Guayaquil, 12 de marzo de 2024

f. _____

Nombre: Eimmy Eliana Mora Martinez

C.C: 0958471856



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Percepción de calidad respecto a los servicios de enfermería en los usuarios del Centro de Salud de Villanueva-Naranjal		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Mora Martínez Eimmy Eliana		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Zerda Barreno Elsie Ruth		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	12 de marzo del 2024	No. DE PÁGINAS:	18 paginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Calidad de prestación de servicios por parte del personal de Enfermería.		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Asistencia sanitaria, Profesional de la salud, Calidad de servicio		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras): El objetivo de este estudio es presentar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los cuidados prestados por los profesionales de enfermería. La calidad de la asistencia sanitaria se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de las instituciones sanitarias, que se esfuerzan por mejorar sus resultados para satisfacer las necesidades tanto de los usuarios como de los profesionales de enfermería.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la calidad de la asistencia sanitaria como "garantizar que cada paciente reciba los servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr una asistencia sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente."

Este estudio pone de manifiesto la necesidad de analizar los servicios sanitarios prestados por los profesionales de enfermería en el Centro de Salud de Villa Nueva. Para ello, se han seleccionado 80 usuarios para conocer su percepción de los servicios prestados por el profesional de enfermería. El objetivo es determinar si se cumplen las expectativas tanto de los usuarios como del personal del establecimiento.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0988751249	E-mail: eimmymora6@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	