Satisfacción percibida por los pacientes que asisten a programas de promoción y mantenimiento en dos hospitales del Valle en el año 2025

AUTORES:

Evelyn Cristina Mosquera Sepúlveda

Luisa Fernanda Reyes Alfaro

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ENFERMERÍA

TULUÁ, VALLE DEL CAUCA

2025

Satisfacción percibida por los pacientes que asisten a programas de promoción y mantenimiento en dos hospitales del Valle en el año 2025

AUTORES:

Evelyn Cristina Mosquera Sepúlveda

Luisa Fernanda Reyes Alfaro

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE ENFERMERO

Director:

Mg. Martha Liliana Girón Girón

Codirector:

Mg. María Eugenia Vélez Arias

UNIDAD CENTRAL DEL VALLE DEL CAUCA

FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ENFERMERÍA

TULUÁ, VALLE DEL CAUCA

2025

Citar		Mosquera Sepúlveda et al. (1)
Referencia/Reference Estilo/Style: Vancouver/IMCJE (2018)	(1)	Mosquera Sepúlveda EC, Reyes Alfaro LF, (2025). Satisfacción percibida por los pacientes que asisten a programas de promoción y mantenimiento en dos hospitales del Valle en el año 2025 .

creative commons

Biblioteca Néstor Grajales López

Repositorio Institucional Unidad Central del Valle del Cauca

https://www.uceva.edu.co/biblioteca-nestor-grajales-lopez/

http://repositorio.uceva.edu.co/

Unidad Central del Valle del Cauca

www.uceva.edu.co

Revistas científicas - http://revistas.uceva.edu.co/index.php/magnascientia

Dedicatoria

Queremos agradecer a nuestra familia, porque sin su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y el amor que me brindan cada día, este logro no sería posible. Gracias por acompañarnos en cada momento, por motivarnos a seguir adelante y por creer en nosotras incluso en los instantes más difíciles.

A nuestra directora de trabajo de grado, por su orientación, paciencia y compromiso durante este proceso. Su guía fue esencial para culminar esta etapa de nuestra formación y para enriquécenos tanto en aprendizaje como en crecimiento personal y profesional, para ella nuestra total admiración como docente y enfermera.

Agradecimientos

Agradecemos principalmente a Dios, por darnos la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para culminar esta etapa de nuestras vidas.

A nuestras familias, por su amor incondicional, paciencia y apoyo constante, que nos motivaron a no rendirnos y a confiar en nuestras capacidades. Este logro también es suyo.

A la directora de trabajo de grado, por su orientación, dedicación y valiosos aportes, que hicieron posible el desarrollo de esta investigación y dejaron una huella significativa en nuestra formación profesional.

Finalmente, a todas las personas que de una u otra manera hicieron parte de este proceso, nuestra gratitud sincera.

Contenido

Resumen 11
Abstract 12
Introducción 13
1. Planteamiento del problema 14
2. Justificación 18
3. Objetivos 21
Objetivo general 21
Objetivos específicos 21
4. Marco referencial 22
4.1. Estado del arte 22
4.2. Marco teórico 25
4.3 Marco conceptual 27
4.3.1. Promoción de la salud 27
4.3.2. Salud 28
4.3.3. Paciente 28
4.3.4. Satisfacción 28
4.3.5. Enfermería 29
4.3.6. Programa de salud 29
4.4. Marco legal 30
4.4.1. Resolución 3280 de 2018 30
5. Metodología 31
5.3.1 Tamaño de la muestra 33
5.4 Muestreo 34
5.5 Variables 35
5.6 Técnicas para obtener los datos y su forma de análisis 39
5.7 Criterios de inclusión y exclusión: 40
5.7.1 Inclusión 40
9.7.2 Exclusión 40
6. Consideraciones éticas 41
7. Resultados 42

8. Discusión 85
9. Conclusiones 88
10. Recomendaciones 90
11. Referencias 91

Lista de tablas

Tabla 1. Datos de pacientes atendidos en el Hospital Ulpiano Tascón Quintero 34
Tabla 2. Datos de pacientes atendidos en el Hospital San Vicente Ferrer..... 34
Tabla 3. Operacionalización de variables..... 35
Tabla 4. Factores sociodemográficos: Edad 42
Tabla 5. Factores sociodemográficos: actividad que realiza en el último mes 43
Tabla 6. Factores sociodemográficos: Género..... 43
Tabla 7. Factores sociodemográficos: Grado de escolaridad que cuenta actualmente. 44
Tabla 8. Factores sociodemográficos: zona geográfica donde vive actualmente 44
Tabla 9. Factores sociodemográficos: Cuenta actualmente con transporte para asistir a las citas médicas. .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 10. Factores sociodemográficos: ingresos mensuales del hogar.**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 11. Factores sociodemográficos: institución a la que acude . **Error! Bookmark not defined.**
Tabla 12. Usted o alguno de sus hijos menores de edad, se encuentran inscritos en algún programa de promoción y mantenimiento de la salud (control crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citología, etc.) 46
Tabla 13. Satisfacción Programa en el que se encuentra inscrito... **Error! Bookmark not defined.**
Tabla 14. Si la respuesta de la pregunta 9 es no, seleccione porque no asiste a ninguno de ellos:.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 15. Considera usted que al programa que asiste cumple con la hora, fecha y tiempo de espera estipulado .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 16. Se le hace fácil acceder a los servicios brindados (citas médicas, controles, odontológicas - enfermería), exámenes de laboratorio, entre otros) por el programa que actualmente está inscrito. .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 17. Normalmente, que personal de salud lo atiende en el programa que asiste. .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabla 18. Del 1 al 5 que tan satisfecho respecto a la atención prestada por el personal que lo atiende. .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 19. La atención por parte del personal encargado tramite/servicio fue amable y respetuosa .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 20. La información para realizar el trámite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa. .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 21. En caso de que se cancele una cita la institución le informa con antelación .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 22. Alguna vez ha tenido una mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 23. En caso de que la respuesta anterior sea si, seleccione una que se acerque a la situación presentada. .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 24. Considera que los servicios de promoción y mantenimiento de la salud cumplen con sus expectativas como usuario .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 25. Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento que oferta la institución a otras personas.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 26.¿Qué aspectos del servicio destacarías como áreas de mejora?..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabla 27. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimientos del personal que realiza la prestación del servicio?.....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 28.¿Consideras que el personal que te prestó el servicio resolvió tu necesidad de salud? .....**Error! Bookmark not defined.**
Tabla 29.¿Qué tan satisfecho en general estás con el servicio prestado?..... **Error! Bookmark not defined.**
Tabla 30. ¿El servicio proporcionado se ajusta a tus necesidades y preferencias individuales? .....**Error! Bookmark not defined.**

Lista de anexos

Anexo 1. Consentimiento informado 93
Anexo 2. Instrumento 95

Resumen

En el contexto actual de la atención primaria en salud, los programas de promoción y mantenimiento de la salud representan una estrategia fundamental para prevenir enfermedades y fomentar el autocuidado, especialmente en comunidades con condiciones de vulnerabilidad. Estos programas, liderados por el personal de enfermería, desempeñan un papel clave en la educación, el acompañamiento y la gestión del riesgo en salud.

Evaluar la satisfacción del usuario en programas de Promoción y Mantenimiento (PyM) orienta mejoras de calidad en el primer nivel de atención. El objetivo fue determinar la satisfacción percibida por los usuarios de PyM en dos hospitales de primer nivel del Valle del Cauca. Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal con muestreo por conveniencia de usuarios asistentes a los servicios PyM. La recolección se efectuó en 2025; las estadísticas institucionales de 2024 se emplearon para caracterizar el marco poblacional. Se aplicó una encuesta estructurada de satisfacción a n=574 participantes elegibles.

Resultados: La satisfacción global reportada fue predominantemente favorable y la mayoría manifestó disposición a recomendar los servicios. Se identificaron oportunidades de mejora en dominios operativos, especialmente puntualidad de la atención, claridad de la información brindada y experiencia de trato durante el proceso asistencial. Conclusión: Los hallazgos describen un perfil de satisfacción mayoritariamente positivo y señalan áreas concretas para ajustes de calidad centrados en el usuario en los servicios PyM del primer nivel.

Palabras clave: Enfermería, programas de salud, promoción y mantenimiento

Abstract

In the current context of primary health care, health promotion and maintenance programs represent a fundamental strategy for preventing diseases and encouraging self-care, especially in communities facing vulnerable conditions. These programs, led by nursing personnel, play a key role in education, support, and health risk management.

Evaluating user satisfaction in Promotion and Maintenance (P&M) programs guides quality improvements at the first level of care. The objective was to determine the satisfaction perceived by P&M users in two first-level hospitals in Valle del Cauca. A quantitative, descriptive, cross-sectional study was conducted with a convenience sample of users attending P&M services. Data collection took place in 2025; institutional statistics from 2024 were used to characterize the population framework. A structured satisfaction survey was applied to n=574 eligible participants.

Results: Overall satisfaction reported was predominantly favorable, and most participants expressed willingness to recommend the services. Opportunities for improvement were identified in operational domains, particularly punctuality of care, clarity of the information provided, and the user experience during the care process.

Conclusion: The findings describe a predominantly positive satisfaction profile and highlight specific areas for user-centered quality adjustments in P&M services at the first level of care.

Keywords: Nursing, health programs, promotion and maintenance.

Introducción

En el contexto actual de la atención en salud, los programas de promoción y mantenimiento de la salud constituyen una estrategia esencial para prevenir enfermedades, reducir complicaciones crónicas y fomentar el autocuidado en la población. En Colombia, estos programas se desarrollan bajo los lineamientos de la Resolución 3280 de 2018, que establece intervenciones integrales según el curso de vida y orienta acciones hacia la prevención de patologías transmisibles y no transmisibles. En este marco, el personal de enfermería ocupa un rol protagónico al liderar la implementación de estas estrategias, no solo desde la perspectiva clínica, sino también como agentes educativos y de acompañamiento continuo en los procesos de bienestar de los usuarios.

Aunque éxito de los programas de promoción y mantenimiento de la salud no depende exclusivamente de su diseño técnico ni de su pertinencia normativa, sino también de la forma en que los usuarios los perciben, los valoran y participan en ellos. La satisfacción de los pacientes, el grado de confianza en la atención brindada y las barreras que puedan limitar su acceso o permanencia constituyen factores determinantes para evaluar la efectividad real de estas intervenciones. Así, comprender cómo los pacientes experimentan estos programas se convierte en una tarea imprescindible para fortalecer la calidad de los servicios, mejorar los procesos de comunicación y consolidar una cultura de cuidado compartido entre las instituciones de salud y la comunidad.

En este sentido, el presente trabajo de grado se orienta a analizar la satisfacción y las barreras percibidas por los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud ejecutados por el personal de enfermería en dos hospitales de primer nivel del Valle del Cauca. A través de un estudio cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, se busca identificar los factores que favorecen o dificultan la participación de los usuarios, así como valorar el impacto de la atención de enfermería en la percepción de los servicios. Con los resultados obtenidos, se pretende aportar evidencia que oriente la mejora de los programas, promueva una atención centrada en el paciente y refuerce el rol de la enfermería como pilar fundamental de la salud pública y la gestión del autocuidado en las comunidades.

1. Planteamiento del problema

En Colombia, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) (1) y el Ministerio de Salud y Protección Social, los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud cumplen una función esencial en la prevención de enfermedades y en la promoción de estilos de vida saludables, con el fin de reducir la carga de patologías crónicas y mejorar la calidad de vida de la población. Sin embargo, en los últimos años se ha evidenciado una disminución en la asistencia de los pacientes a las consultas de PyM por diversas razones. Según un estudio de la plataforma Doctoralia (2), el 54 % de los colombianos que no acuden a controles médicos manifiestan que no lo consideran necesario, mientras que un 10 % afirma que siente vergüenza, un 7 % expresa miedo a los exámenes y un 6 % señala el costo de las consultas como una barrera. A esto se suman otros factores como las dificultades de transporte, la falta de información, la percepción errónea de que solo se debe asistir al médico cuando hay síntomas y las limitaciones económicas que afectan especialmente a las comunidades más vulnerables.

Según un artículo publicado en la revista latina multidisciplinar que trata sobre Evolución Normativa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en Colombia 1993 a 2021 (3) nos dice que “Desde la implementación de la Ley 100 de 1993 (4)y la creación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) (5), los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad en Colombia han tenido una evolución lenta. Aunque la ley establecía la protección integral de las familias en todas las fases del cuidado, estas acciones no se aplicaron al inicio. Entre 1993 y 1998, la investigación de municipios centinela de la Universidad de Antioquia (6) evidenció grandes deficiencias: las EPS y las ARS no contrataron ni ejecutaron actividades de promoción y prevención con las IPS, y no existían registros sobre las acciones planeadas o realizadas en este ámbito” esto nos lleva a comentar que, aunque la Ley 100 de 1993 (4) buscó garantizar una atención integral en salud que incluyera la promoción y prevención, su aplicación inicial mostró grandes vacíos. La falta de compromiso de las EPS y ARS, junto con la ausencia de seguimiento y ejecución de programas, evidenció que la implementación del sistema priorizó la atención curativa sobre la preventiva, dejando en segundo plano la verdadera promoción de la salud en el país.

En los últimos años, se ha evidenciado un interés creciente en el cuidado integral de la salud, entendido no solo como la atención a la enfermedad, sino también como la promoción de estilos de vida saludables y la prevención de problemas de salud. En este marco, los programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyM), establecidos por la Resolución 3280 de 2018(7), han adquirido gran relevancia, pues buscan prevenir complicaciones de las enfermedades crónicas, llevar un registro de su control y fomentar prácticas educativas frente a patologías transmisibles y no transmisibles. En Colombia, los enfermeros desempeñan un papel fundamental en la implementación de estos programas, ya que su labor no se limita al cuidado físico, sino que incluye la orientación educativa, el acompañamiento emocional y el fortalecimiento del autocuidado, factores que favorecen la participación y adherencia de los pacientes.

En Colombia, el profesional de enfermería tiene un papel vital en la promoción de la salud y la prevención de enfermedades (2). Al educar a los pacientes sobre prácticas de salud, estilos de vida saludables y prevención de enfermedades, contribuyen a mantener a las personas sanas y prevenir o controlar enfermedades a largo plazo. En un contexto de aumento de las enfermedades crónicas en Colombia, los enfermeros desempeñan un papel crucial en la gestión de pacientes con condiciones crónicas, proporcionando educación y apoyo continuo para el control de la enfermedad.

Sin embargo, el panorama epidemiológico del país revela consecuencias preocupantes cuando estos programas no logran el impacto esperado. Según el Análisis de Situación de Salud (ASIS) de 2024, en el departamento del Valle del Cauca la principal causa de mortalidad corresponde a enfermedades del sistema circulatorio, con una tasa de 191,4 muertes por cada 100.000 habitantes, mientras que la morbilidad se concentra en enfermedades no transmisibles. Este escenario refleja una alta carga de enfermedad crónica que deteriora la calidad de vida de la población y genera mayores demandas sobre el sistema de salud, en Bogotá se realizó un estudio titulado Riesgos psicosociales intralaborales y ausentismo laboral en el personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de complejidad de régimen especial en Bogotá (8), en donde desarrolla la evidencia de los riesgos relacionados con aspectos como las relaciones sociales, la retroalimentación del desempeño, el control, la autonomía y las recompensas se asocian

de modo significativo con el ausentismo laboral dentro del grupo de profesionales de enfermería. Esto sugiere que los factores del entorno laboral psicosocial no solo afectan la salud emocional y la satisfacción laboral, sino también tienen implicaciones directas en la continuidad y eficiencia del servicio de salud.

Además, el personal de enfermería tanto profesional como técnico cumplen una función esencial en la atención de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, un estudio realizado en Ecuador titulado El profesional de enfermería en la promoción de salud (9) recalca que esta profesión desempeña un papel esencial en la promoción de la salud en el segundo nivel de atención, enfocando sus acciones en el fortalecimiento del autocuidado y en la modificación de conductas relacionadas con la motivación, la autoestima, la alimentación saludable y la actividad física. Los resultados del estudio reflejan que los cuidados de enfermería deben orientarse hacia la prevención de enfermedades y la educación para la salud, impulsando la elaboración de planes estandarizados que favorezcan la continuidad y calidad del cuidado brindado a la comunidad, por lo regular enfermería es quien establece el primer contacto de los pacientes en las instituciones y estableciendo vínculos significativos a través de la empatía, el apoyo emocional y la comunicación efectiva. Estudios internacionales, como el realizado por el grupo de investigación en salud pública de la universidad de Alicante titulado Luces y sombras en la implementación de la acción comunitaria para la salud (10), han demostrado que la participación comunitaria fortalece el autocuidado y la cohesión social, aunque también enfrenta desafíos en su implementación efectiva. Estos hallazgos permiten comprender la importancia del rol de enfermería en la consolidación de intervenciones que generen impacto positivo en la salud individual y colectiva.

No obstante, aún persisten vacíos en el conocimiento. Hasta el momento no se dispone de datos sistematizados sobre la percepción de los usuarios en hospitales de primer nivel del Valle que enfrentan los pacientes para vincularse o permanecer en los programas de promoción y mantenimiento de la salud en hospitales de primer nivel del Valle del Cauca, ni se cuenta con información suficiente sobre el nivel de satisfacción de quienes participan en ellos. Tampoco se tienen datos claros acerca de las razones por las cuales algunos pacientes no asisten a estos programas, lo cual limita la capacidad de las instituciones

para fortalecer su implementación. En este sentido, se hace necesario investigar la satisfacción y los obstáculos percibidos por los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, con el propósito de orientar estrategias de mejora que cualifiquen la atención brindada y potencien el papel del personal de enfermería como garante de la promoción y mantenimiento de la salud en el contexto hospitalario.

El presente estudio tuvo como objetivo establecer la satisfacción que tienen los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud realizados por el personal de enfermería en hospitales seleccionados de primer nivel en el Valle del Cauca durante el año 2024. Se busca comprender cómo los pacientes perciben las intervenciones y atención en salud para de esta manera cualificar el nivel de satisfacción que haya experimentado el individuo en los servicios de salud.

La investigación se llevó a cabo en dos hospitales del Valle del Cauca de primer nivel, seleccionando una muestra representativa de pacientes que asistan o estén inscritos en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, también se incluirán pacientes que no asistan a ninguno de los programas con el fin de indagar el motivo por el cual no asisten a los programas ofertados en las instituciones de acuerdo a su curso de vida.

Por los aspectos mencionados anteriormente se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la Satisfacción percibida por los pacientes que asisten a programas de promoción y mantenimiento realizados por el personal de salud en dos hospitales del Valle en el año 2025?

2. Justificación

La promoción y el mantenimiento de la salud constituyen ejes fundamentales en la atención médica moderna. En este proceso, el personal de enfermería tiene un papel esencial al liderar programas orientados a fortalecer el autocuidado, prevenir enfermedades y mejorar la calidad de vida de las personas. Estos programas buscan que los pacientes asuman un rol activo en su bienestar, aunque su efectividad está estrechamente ligada al grado de satisfacción y participación que los usuarios mantengan en las actividades de promoción y prevención.

El presente trabajo de grado busca indagar un tema de vital relevancia: la satisfacción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud llevados a cabo por el personal de enfermería. A medida que el enfoque de la atención médica evoluciona hacia una perspectiva más centrada en el paciente, es imperativo comprender cómo los pacientes perciben estos programas y cuán activamente participan en ellos. Esta comprensión es esencial para mejorar la calidad de la atención, fomentar la colaboración entre pacientes y profesionales de enfermería, y lograr mejores resultados en la salud.

Por tanto, este trabajo analiza distintos enfoques partiendo de su relevancia social, al otorgar a la comunidad la oportunidad de expresar de manera objetiva sus experiencias individuales y colectivas frente a los programas de promoción y mantenimiento de la salud. Los resultados obtenidos a partir del instrumento de valoración permitirán identificar las principales discrepancias y generar propuestas de mejora que contribuyan al fortalecimiento y la calidad de los servicios ofrecidos por la institución a sus usuarios.

En cuanto a la significancia disciplinar, este estudio representará un aporte relevante, dado que los profesionales de enfermería lideran los programas de promoción y mantenimiento de la salud. Su importancia radicará en la identificación de las causas por las cuales los pacientes no participan en las actividades ofrecidas por las instituciones, con el propósito de estructurar un plan de mejora que favorezca la asistencia y brinde experiencias de atención más satisfactorias.

De igual manera, el estudio posee una significancia práctica, ya que las instituciones seleccionadas como escenarios de investigación podrán reconocer una problemática concreta y, a partir de ella, diseñar estrategias orientadas a fortalecer la calidad de los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. Esto permitirá obtener un diagnóstico preciso que sirva de base para la implementación de planes de mejora y para el incremento de los indicadores de calidad institucional.

El trabajo analizará las percepciones de los pacientes frente a los programas de promoción y mantenimiento de la salud desarrollados por el personal de enfermería, explorando la importancia que atribuyen a estas intervenciones, así como sus expectativas, inquietudes y el grado de participación en la aplicación de las recomendaciones ofrecidas. Asimismo, se examinarán las barreras que dificultan su involucramiento activo.

Mediante una revisión exhaustiva de la literatura, estudios de caso y la recopilación de datos empíricos, esta investigación buscará ofrecer una comprensión integral sobre la satisfacción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, aportando fundamentos sólidos para la mejora continua de dichos programas y el fortalecimiento de la relación entre pacientes y profesionales de enfermería.

Con los resultados del presente proyecto se espera que las instituciones de salud puedan identificar oportunidades de mejora hacia el fortalecimiento de la atención centrada en el paciente y la promoción de un mayor empoderamiento de los individuos en su propio cuidado, ello justifica la relevancia que tiene para los servicios de promoción y mantenimiento de la salud y el logro de los objetivos propuestos por la Resolución 3280 y la Política de Atención Integral en Salud La voz y la experiencia de los pacientes son elementos esenciales en la búsqueda de una atención de salud más efectiva y personalizada, y este trabajo de grado se compromete a darles voz en el contexto de los programas de promoción y mantenimiento de la salud llevados a cabo por el personal de enfermería.

Los resultados de este estudio proporcionarán información valiosa sobre la efectividad de los programas de promoción y mantenimiento implementados por el personal de enfermería en los Hospitales del Valle del Cauca seleccionados en el presente trabajo de grado. Además, permitirán identificar oportunidades de mejora en los programas y buscar estrategias para fortalecer la participación y nivel de satisfacción del usuario, con el objetivo de brindar una atención de calidad al paciente y que se evidencie una mejora en cuanto al control, prevención o mantenimiento de la enfermedad.

En conclusión, esta investigación representa un aporte significativo al ámbito académico, profesional e institucional de la enfermería, al brindar elementos que faciliten el diseño de estrategias efectivas orientadas a fortalecer los programas de promoción y mantenimiento de la salud. Asimismo, busca resaltar la importancia de estas acciones mediante la educación al paciente, promoviendo su participación activa y consciente. Los resultados obtenidos servirán como base para optimizar las intervenciones del personal de enfermería y favorecer una atención integral a los pacientes en dos hospitales del Valle del Cauca durante el año 2025.

3. Objetivos

Objetivo general

Determinar la satisfacción percibida por los pacientes frente a la atención, utilidad y beneficios de los programas de promoción y mantenimiento de la salud implementados por el personal de salud en dos hospitales de primer nivel del Valle del Cauca durante el año 2025.

Objetivos específicos

- Caracterizar social, demográfica y económicamente a la población objeto de estudio.
- Identificar la satisfacción percibida por los pacientes frente a la atención recibida en los programas de promoción y mantenimiento de la salud por parte del personal de salud en los hospitales de primer nivel seleccionados del Valle del Cauca en el año 2025.
- Describir la satisfacción percibida por los pacientes frente a la utilidad y los beneficios de los programas de promoción y mantenimiento de la salud realizados por el personal de salud en hospitales de primer nivel seleccionados en el Valle del Cauca 2025.

4. Marco referencial

4.1. Estado del arte

Los programas que abarcan la promoción y mantenimiento de la salud han hecho cambios radicales en el sistema de salud, ya que es un hecho que en cuestión de costos es mejor promover estilos de vida saludables y realizar las rutas de atención primaria en salud, protección específica y detección temprana para mantener una población sana, de esta manera se reduce tanto la mortalidad como la morbilidad de los individuos; es importante realizar una exhaustiva búsqueda de la literatura para identificar la importancia de la participación de los pacientes mediante su experiencia en los programas de promoción y mantenimiento de la salud mediante estudios realizados previamente.

Teniendo en cuenta que la promoción y mantenimiento de la salud son acciones que se desarrollan en ámbitos a nivel internacional, nacional, departamental, local y municipal esto se da debido a que este sistema da un peso significativo en los sistemas de salud y así lo demuestran múltiples estudios.

En España en el año 2022 se publicó la estrategia de salud pública en donde le dan una gran participación a la promoción y educación de la salud, “La salud pública, entendida como el conjunto de actividades organizadas por las Administraciones Públicas con la participación del resto de la sociedad, se encarga de la protección y la promoción de la salud, así como la prevención de la enfermedad, como objetivos que toda sociedad debe aspirar a lograr, teniendo en cuenta las necesidades de todas las personas, con independencia de su lugar de nacimiento, edad, sexo, condición social o económica, y las costumbres culturales, sociales y religiosas que puedan existir” (11)

En México se tiene como definición de política de salud que “La Política Nacional de Salud es una estrategia enfocada a prevenir las enfermedades, promover la salud y procurar el bienestar de las familias mexicanas”. (12) cuentan con estrategias que permiten la promoción y mantenimiento de la salud en el país, demostrando que le dan prioridad al cuidado del bienestar de sus individuos desde un punto de vista que previene y educa sobre diversos estilos de vida saludables para disminuir enfermedades

prevenibles e inmunoprevenibles en la población, aquello que soporta esta información es que una de las estrategias de la política nacional de salud mexicana es “Prevención**.** La mejor forma de cuidar la salud es anticiparnos a la enfermedad y evitar las condiciones que la generan. Una de las acciones más importantes de prevención, estará dirigida a reducir la obesidad y sobrepeso” (12)

En Colombia los programas de promoción y mantenimiento de la salud están regidos por la resolución 3280 de 2018, se tiene en cuenta las necesidades del individuo según su curso de vida y también tiene como objetivo definir, ordenar e integrar las intervenciones individuales, colectivas, poblacionales y acciones de gestión de la salud pública, requeridas para la promoción de la salud y la gestión oportuna e integral de los principales riesgos en salud de las personas, las familias y las comunidades (7).

En el municipio de Caldas se realizó un estudio que sobre "La percepción de los pacientes y su relación comunicativa con el personal de salud” (8)" Este artículo se enfoca en la percepción de los pacientes sobre la importancia de una buena comunicación con el personal de salud ya que ayuda a identificar si la participación en los programas de promoción y mantenimiento de la salud liderados principalmente por el personal de enfermería varía según el nivel de satisfacción que haya tenido durante la consulta.

En Colombia el Ministerio de salud se dio a la tarea de investigar el proceso de participación para la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad en el territorio nacional (6), en la cual explican exhaustivamente las estrategias enfocadas en la educación de la salud que se implementan en el territorio, abarcando enfermedades transmisibles y no transmisibles; algunos elementos fundamentales para este estudio fueron: Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado y el derecho a la salud de los ciudadanos, Promover los procesos de gestión y garantía en salud y la participación en la presupuestación participativa en salud.

Este proceso demuestra que no solo es importante establecer estrategias que permitan la promoción y mantenimiento de la salud porque un componente esencial para que sea efectiva la estrategia es la participación de los ciudadanos.

En el contexto nacional. "El papel de la comunicación médico-paciente en la satisfacción y participación de los pacientes en los programas de prevención y

mantenimiento de la salud" (13). Este artículo fue realizado por la autora Viviana Paola Forguione de la universidad Industrial de Santander de Bucaramanga donde examina la importancia de una comunicación efectiva entre médico y paciente en la satisfacción y participación de los pacientes en los programas de prevención y mantenimiento de la salud. Se exploran estrategias de comunicación que promueven una mayor participación de los pacientes y una mejor satisfacción de los programas de salud.

En el área del marco legal se establece que la Resolución 3280 de 2018 representa un avance fundamental en la salud pública colombiana, al establecer lineamientos claros para la promoción de la salud y la prevención de enfermedades, con el propósito de mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población (7). Esta normativa define las frecuencias y tipos de controles de salud promoción, prevención, atención integral, manejo de enfermedades crónicas, rehabilitación, cuidados paliativos y salud mental adaptados a las necesidades de cada grupo poblacional.

Asimismo, resalta la importancia de los programas de promoción y mantenimiento de la salud, orientados a fomentar hábitos saludables, prevenir enfermedades y fortalecer la participación comunitaria, se abordan las intervenciones según el ciclo vital y se establecen directrices para la implementación del Modelo de Atención Integral en Salud, centrado en la atención continua, la educación sanitaria y la equidad en el acceso a los servicios.

De acuerdo con la resolución, las intervenciones deben basarse en la evidencia científica**,** la colaboración intersectorial y la participación comunitaria, promoviendo estilos de vida saludables y la corresponsabilidad en el cuidado. En síntesis, la Resolución 3280 de 2018 ofrece un marco orientador que fortalece los programas de promoción y mantenimiento de la salud, consolidando un modelo preventivo, integral y centrado en la persona (7).

4.2. Marco teórico

El presente trabajo de grado se enfoca en el estudio de la satisfacción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud (PyM) liderados por el personal de enfermería en dos hospitales del Valle del Cauca durante el año 2025. Este tema reviste gran relevancia, ya que la participación activa del usuario en su propio proceso de salud se ha consolidado como un componente esencial para lograr intervenciones efectivas y sostenibles. En este contexto, la investigación encuentra sustento teórico en la Teoría de la Autodeterminación (TAD) desarrollada por Edward Deci y Richard Ryan, la cual ofrece un marco sólido para comprender los factores que determinan la motivación humana y su impacto en la conducta de autocuidado.

La Teoría de la Autodeterminación plantea que las personas poseen tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. Estas necesidades, cuando son satisfechas, promueven una motivación intrínseca que impulsa al individuo a participar de manera activa, consciente y voluntaria en actividades que favorecen su bienestar. En el campo de la salud, estos postulados resultan de gran utilidad, ya que permiten al profesional de enfermería diseñar estrategias centradas en el empoderamiento del paciente, brindándole información clara y herramientas que le faciliten tomar decisiones informadas sobre su cuidado.

Los aportes de esta teoría a la investigación son significativos. En primer lugar, permite comprender cómo la motivación intrínseca del paciente puede potenciar su participación en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, favoreciendo una actitud más comprometida frente a su autocuidado. En segundo lugar, orienta al personal de enfermería en la implementación de intervenciones que fortalezcan la autonomía y la competencia del usuario, promoviendo un aprendizaje significativo que contribuya a la prevención de enfermedades y al mantenimiento de un estilo de vida saludable. Finalmente, resalta la importancia de la relación interpersonal entre el profesional y el paciente, fundamentada en la confianza, la empatía y la comunicación efectiva, aspectos indispensables para generar adherencia y satisfacción en los servicios de salud.

En síntesis, la Teoría de la Autodeterminación no solo enriquece el marco teórico de este estudio, sino que también ofrece una perspectiva integral para la práctica enfermera, al situar al paciente como protagonista de su propio proceso de cuidado. Su aplicación permite transformar los programas de promoción y mantenimiento de la salud en espacios participativos y humanizados, donde la motivación, la educación y la relación terapéutica se convierten en pilares para alcanzar una atención más efectiva, equitativa y centrada en la persona.

4.3 Marco conceptual

El presente marco conceptual tiene como finalidad sustentar teóricamente los fundamentos que orientan esta investigación, mediante la definición y análisis de los principales conceptos relacionados con el objeto de estudio. Su propósito es establecer una base conceptual sólida que permita comprender los elementos teóricos y metodológicos que sustentan el desarrollo del trabajo, facilitando así la interpretación, el análisis y la coherencia de los resultados obtenidos.

La promoción de la salud busca empoderar a las personas para que participen activamente en el cuidado de su bienestar, entendiendo la salud como un equilibrio físico, mental y social. En este proceso, el paciente asume un rol protagonista, y su satisfacción se convierte en un indicador clave de la calidad del servicio. El personal de enfermería, mediante su cercanía, comunicación y empatía, cumple un papel esencial en la implementación de los programas de salud definidos por la Resolución 3280 de 2018, garantizando que las acciones sean coherentes con las necesidades reales de los usuarios y contribuyan al fortalecimiento del autocuidado y la continuidad en la atención.

4.3.1. Promoción de la salud

La Promoción de la Salud es entendida como un proceso que permite a las personas aumentar el control sobre su salud y sus determinantes.(15) Este enfoque integral no solo se orienta a la prevención de enfermedades, sino que busca empoderar a los individuos y comunidades para tomar decisiones informadas sobre su bienestar. En el contexto de este estudio, la promoción de la salud constituye el eje central de los programas evaluados, para la ejecución adecuada por parte del personal de enfermería puede incidir directamente en la satisfacción del usuario y en su continuidad en el sistema de atención.

4.3.2. Salud

La salud es definida como un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de enfermedad (16) Desde el modelo biopsicosocial, se reconoce que múltiples factores biológicos, psicológicos y sociales inciden en cómo una persona experimenta su estado de salud. Este concepto es clave para este estudio, ya que permite comprender la experiencia del paciente desde una perspectiva integral, reconociendo que su participación en los programas de promoción está mediada por condiciones personales y contextuales que afectan su satisfacción.

4.3.3. Paciente

Tradicionalmente visto como receptor pasivo de cuidados, hoy el paciente es considerado un actor activo que toma decisiones informadas y participa en la planificación de su propio cuidado (10) Este cambio de paradigma es fundamental en el presente trabajo, dado que la satisfacción del paciente y su experiencia en los servicios de enfermería son los ejes del análisis. Se busca, entonces, rescatar la voz del usuario para comprender las barreras que enfrenta y proponer mejoras centradas en sus necesidades.

4.3.4. Satisfacción

La satisfacción es el proceso mediante el cual los individuos reciben, interpretan y comprenden información proveniente del entorno.(17) En el ámbito de la salud, la satisfacción del paciente respecto a la calidad del servicio, el trato recibido o la utilidad de los programas puede influir significativamente en su satisfacción y adherencia. Por ello, este concepto se convierte en categoría clave para analizar cómo los usuarios vivencian los programas de promoción y mantenimiento, y qué factores condicionan su continuidad.

4.3.5. Enfermería

El personal de enfermería desempeña un rol central en la atención primaria, siendo agente clave en la implementación de programas de salud centrados en la persona.(1) Su capacidad para establecer relaciones empáticas, brindar información clara y responder a las necesidades del paciente tiene un impacto directo en la satisfacción y satisfacción del usuario. Por tanto, el estudio se enfoca en evaluar cómo la actuación de las enfermeras puede constituirse en una fortaleza o barrera dentro del proceso de atención.

4.3.6. Programa de salud

Un programa de salud es una estructura organizada de actividades que buscan mejorar el estado de salud de una población mediante acciones planificadas, coherentes y adaptadas al contexto sociocultural.(18) En esta investigación, los programas de promoción y mantenimiento de la salud son el objeto de análisis, permitiendo identificar su grado de efectividad percibida por los usuarios, así como los obstáculos que limitan su impacto.

4.4. Marco legal

4.4.1. Resolución 3280 de 2018

Esta normativa constituye el marco regulador de los programas evaluados en este estudio, permitiendo contrastar los hallazgos con los estándares esperados y analizar brechas entre lo normativo y la experiencia del usuario en el primer nivel de atención.(7) Esta normativa constituye el marco regulador de los programas evaluados en este estudio, permitiendo contrastar los hallazgos con los estándares esperados y analizar brechas entre lo normativo y la experiencia del usuario en el primer nivel de atención.

5. Metodología

5.1 Tipo de estudio: Este proyecto presenta un enfoque cuantitativo con corte transversal el cual se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para describir, explicar o predecir fenómenos, ya que se pretende cuantificar el uso de los servicios de promoción y mantenimiento de la salud, descriptivo ya que se buscará describir las características de una población o fenómeno en un momento dado, sin manipular variables ni establecer relaciones causales, con corte transversal debido a que los datos se recolectan en un solo momento (19).

5.2. Área de estudio: La investigación se lleva a cabo en dos hospitales del Valle del Cauca los cuales son: San Pedro, Valle E.S.E Hospital Ulpiano Tascón, Andalucía E.S.E Hospital San Vicente de Ferrer; la población de estudio serán las personas inscritas a los programas de promoción y mantenimiento de la salud de las instituciones.

5.2.1 El Hospital Ulpiano Tascón Quintero está compuesto por:

Unidad Funcional de Servicios Ambulatorios como: consulta Médica, consulta odontológica, promoción y prevención en salud, programas de salud específicos, enfermería. Farmacia.

Unidad Funcional de Servicios de Urgencias donde ofrecen servicios de consulta médica de urgencias, procedimientos de urgencias, pequeña cirugía de urgencias.

En servicios de apoyo diagnóstico laboratorio clínico se pueden realizar radiología, electrocardiografía.

Unidad funcional de servicios de internación se realiza hospitalización, hospitalización Pediátrica, sala de Partos

5.2.2. EL Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía Valle, es una Empresa Social del Estado, de primer nivel de atención enfocado en una política de promoción de la salud y prevención de la enfermedad con suficiente grado, humanización, accesibilidad,

participación social, eficiencia, oportunidad, calidez y seguridad en la atención, en beneficio de la comunidad del municipio y su área de influencia.

Presta los siguientes servicios:

- Urgencias
- Consulta externa
- Hospitalización Baja Complejidad Y Obstetricia
- Extensión Domiciliaria
- Detección Temprana y Específica:
- Planificación familiar
- Control prenatal.
- Atención del parto y atención del recién nacido.
- Crecimiento y desarrollo.
- Vacunación.
- Salud oral.
- Agudeza visual.
- Alteración del joven.
- Alteración del adulto.
- Enfermedades crónicas
- Enfermedades de interés en salud pública
- Servicios Extramurales. Se trabajan seis componentes:
- Salud Infantil.
- Nutrición
- Salud Sexual y Reproductiva.
- Salud Mental.
- Enfermedades crónicas transmisibles.
- Enfermedades crónicas no transmisibles.
- Laboratorio Clínico
- Odontología
- Farmacia
- Rehabilitación:
- Terapia física

- Terapia respiratoria
- Fonoaudiología
- Psicología
- Nutrición

5.3 Población y muestra de estudio: Se calcula la población con el número de pacientes atendidos en los programas de promoción y mantenimiento de la salud en el periodo de tiempo comprendido entre junio de 2023 y junio de 2024 del Hospital Ulpiano Tascón de San Pedro Valle y Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía y que cumplan con los criterios de inclusión elegidos por los investigadores, la muestra se calculó mediante la fórmula con error al 5 confianza de 95%.

5.3.1 Tamaño de la muestra**.** Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1)+Z^2PQ}$$

Dónde:

n = El tamaño de la muestra.
N = Tamaño de la población.
Z = Factor de confiabilidad. Es 1,96 cuando es un 95% de confianza y es 2,57 cuando se establece un 99% de confianza (valor de distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza escogida).
P = 0,5
Q = 1-P = 0,5
D = Es el margen de error permisible. Establecido por el investigador.

En la siguiente tabla se presenta los datos de los pacientes atendidos por primera vez entre el periodo de junio de 2023 a junio de 2024, por programa y por profesional y la muestra representativa por cada uno.

Tabla 1. Datos de pacientes atendidos en el Hospital Ulpiano Tascón Quintero

PROGRAMA	CURSO VIDA	MEDICINA	ENFERMERIA	MUESTRA
CONTROL CRECIMIENTO Y DESARROLLO	0-11 AÑOS	40	20	52
ATENCIÓN ADOLESCENTE	12-17AÑOS	20	7	23
ATENCIÓN JOVEN	18-28 AÑOS	15	10	28
ATENCIÓN ADULTO	29-59 AÑOS	12	15	25
ADULTO MAYOR	>60 AÑOS	20	9	27
CONTROL PRENATAL		32	0	28
PLANIFICACIÓN		15	3	17
CITOLOGIA		35		32
ODONTOLOGIA		32		30
VACUNACIÓN		37		34
TOTAL, DE ENCUESTAS				296

Fuente: Estadísticas Hospital Ulpiano Tascón Quintero

Tabla 2. Datos de pacientes atendidos en el Hospital San Vicente Ferrer

PROGRAMA	CICLO VIDA	MEDICINA	ENFERMERÍA	MUESTRA
CONTROL CRECIMIENTO Y DESARROLLO	0-11 AÑOS	30	15	40
ATENCIÓN ADOLESCENTE	12-17AÑOS	25	22	42
ATENCIÓN JOVEN	18-28 AÑOS	10	3	13
ATENCIÓN ADULTO	29-59 AÑOS	22	5	25
ADULTO MAYOR	>60 AÑOS	15	0	14
CONTROL PRENATAL		30	12	38
PLANIFICACIÓN		23	15	35
CITOLOGÍA		10		10
ODONTOLOGÍA		32		30
VACUNACION		34		31
TOTAL DE ENCUESTAS				278

Fuente: Estadísticas Hospital San Vicente Ferrer

Posterior a la aplicación de la formula se determina que para el Hospital Ulpiano Tascon la muestra total es de 296 personas discriminadas por programa como se evidencia en la tabla 1 y para el Hospital San Vicente Ferrer la muestra total es de 278 personas discriminadas por programa como se evidencia en la tabla 2.

5.4 Muestreo

Se realizó un muestreo por conveniencia la cual es una técnica de muestreo no probabilístico en la que el investigador selecciona a los participantes para su estudio

basándose en su disponibilidad y facilidad de acceso ya que se realiza una búsqueda de los pacientes asistentes a los programas y se focalizan para el diligenciamiento de la encuesta, durante el proceso de selección de los usuarios, se realizó la captación en la sala de espera de las instituciones y se abordaron a los usuarios, los cuales fueron seleccionados de acuerdo al programa al cual asiste, teniendo en cuenta al número de consultas por cada servicio de Promoción y Mantenimiento priorizado.

5.5 Variables

Las variables analizadas en el presente estudio están basadas en los datos de la caracterización sociodemográfica y económica de la población y la satisfacción de los servicios de promoción y mantenimiento de la salud.

Tabla 3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	TIPO DE VARIABLE	VALORES POSIBLES	MÉTODO DE RECOLECCIÓN
EDAD	Edad del paciente en años cumplidos	Variable discreta	30,31,32,33…..	Encuesta
SEXO	Sexo del paciente	Variable nominal	Masculino, Femenino	Encuesta
ESCOLARIDAD	Escolaridad culminada del paciente	Variable nominal	Primaria Bachillerato Técnico Tecnólogo Universidad Posgrado	Encuesta
OCUPACIÓN	Actividad principal del paciente en el último mes	Variable nominal	Trabajo Estudio Busco trabajo	Encuesta

			Oficios del hogar Otros	
ZONA GEOGRAFICA	Zona actual donde reside el paciente	Variable nominal	Rural Urbana	Encuesta
INSTITUCIÓN	Institución de salud al que paciente asiste	Variable nominal	Hospital San Vicente Ferrer o Hospital Ulpiano Tacón.	Encuesta
TRANSPORTE	Si el paciente actualmente cuenta con algún transporte para asistir a las citas medicas	Variable nominal	Si No Utilizo transporte urbano (taxi, bus)	Encuesta
ASISTENCIA A LOS PROGRAMAS	Usted o alguno de sus hijos menores de edad, se encuentran inscritos en algún programa de promoción y mantenimiento de la salud (control crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citología, etc.)	Variable nominal	Si No	Encuesta

GRADO DE SATISFACCIÓN	Nivel de satisfacción del paciente con la atención brindada en el servicio	Variable ordinal	Del 1 al 10 como considera la atención brindara hacia usted siendo 1 muy malo y 10 excelente	Encuesta
ATENCIÓN	La atención por parte del personal encargado tramite/servicio fue amable y respetuosa	Variable ordinal	Si No	Encuesta
CANCELACIÓN	En caso de que se cancele una cita en la institución le informa con antelación	Variable ordinal	Si No	Encuesta
INFORMACIÓN	La información para realizar el tramite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa.	Variable ordinal	Si No	Encuesta
ACCESIBILIDAD AL SERVICIO	Se medirá que tan rápido el paciente puede acceder a los	Variable ordinal	Si No	Encuesta

	servicios del programa.			
MALA EXPERIENCIA	Alguna vez a tenido una mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud	Variable ordinal	Si No	Encuesta
PUNTUALIDAD	Se medirá si se cumple o no con la hora, fecha, tiempo de espera.	Variable nominal	Cumple No cumplen	Encuesta
PERSONAL DE SALUD	Normalmente, que personal de salud lo atiende en el programa que asiste	Variable ordinal	Enfermero Medico Aux. de enfermería Odontología Psicología	Encuesta
RECOMENDACIÓN	Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento que oferta la institución a otras personas	Variable nominal	Si No	Encuesta

AREA DE MEJORA	¿Qué aspectos del servicio destacarías como áreas de mejora?	Variable ordinal	Trato del personal asistencia o administrativo, información más clara, accesibilidad, puntualidad	Encuesta
NECESIDADES	¿El servicio proporcionado se ajusta a tus necesidades y preferencias individuales?	Variable nominal	Si No	Encuesta

5.6 Técnicas para obtener los datos y su forma de análisis

La información se recolectó por medio de una encuesta aplicada a los usuarios entre el periodo 2024-2 y 2025-1 la cual fue construida por los investigadores teniendo en cuenta el objetivo de la investigación, está compuesta tres apartados los cuales son caracterización sociodemográfica y económica la cual tiene ocho preguntas, el segundo apartado que es satisfacción sobre la atención recibida que consta de doce preguntas, y por ultimo las preguntas que analizaran la satisfacción de utilidad y beneficios la cual tiene siete interrogantes, dando como resultado un total de veintisiete preguntas, el instrumento fue validado a través de un pilotaje que se realizó previamente con personas de diferentes cursos de vida, para un total de 30 personas encuestadas, teniendo en cuenta lo anterior realizó una búsqueda activa de los participantes por medio de llamada telefónica o personalmente (sala de espera del área de consulta externa), teniendo en cuenta la población que asiste a dichos hospitales de acuerdo a los cursos de vida establecidos en la Resolución 3280 lo que ayudará a determinar la muestra.

Para la obtención de la información, de acuerdo al tipo de muestreo se focalizó la búsqueda de los asistentes a los programas teniendo en cuenta la muestra por cada programa y los criterios de inclusión y exclusión.

5.7 Criterios de inclusión y exclusión:

5.7.1 Inclusión

- Pacientes mayores de edad, menores de edad el tutor legal responderá la encuesta
- Asistencia a las instituciones de salud seleccionadas para la investigación: Hospital Ulpiano Tascón de San Pedro Valle y Hospital San Vicente Ferrer de Andalucía

9.7.2 Exclusión

- Dificultades cognitivas para responder a la entrevista y diligenciar la encuesta.
- Personas que no deseen participar en la investigación.
- Encuestas incompletas

6. Consideraciones éticas

El presente trabajo de grado no contiene ningún riesgo debido a que va dirigido a los pacientes que se encuentran inscritos actualmente en los programas de promoción y mantenimiento de la salud en instituciones de primer nivel y su participación es directa, obtenido la información mediante un cuestionario previamente formulado regidos por la resolución 8430 del Ministerio de Salud (20).

Considerando la confidencialidad de los usuarios, ajustado respetuosamente a las necesidades de los participantes que de manera voluntaria y autónoma darán información mediante la formulación de preguntas pertinentes para el caso. Se resaltarán los beneficios del presente estudio para generar estrategias que ayuden a resolver las preguntas formuladas, fortaleciendo además el conocimiento, promoviendo estrategias necesarias para los profesionales de la salud venideros. Conllevando a resultados enriquecedores para los programas de promoción y mantenimiento de la salud, dictados u dirigidos por un personal capaz con enfoque holístico que beneficia directamente a los pacientes inscritos en los programas de salud.

Cabe resaltar que mediante la realización de este trabajo de investigación no se generó ningún tipo de daño físico - psicológico ni se afectó la integridad de ninguno de los participantes del presente trabajo de investigación, por otro lado, con el fin de resguardar la confidencialidad de los participantes no se tuvieron en cuenta los nombres ni apellidos de los usuarios que participaron ya que son datos que no se incluyeron en la encuesta, ni se emitirán juicios de valor durante la realización de este. Esta investigación es catalogada con riesgo mínimo. Con el fin de garantizar una participación netamente voluntaria se resalta brevemente:

ARTICULO 14. El Consentimiento Informado es un acuerdo por escrito, mediante el cual el sujeto participante de una investigación, autoriza su participación en esta, con pleno conocimiento de los beneficios y un posible riesgo si existiera, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna. Así mismo se brindará educación sobre el diligenciamiento

de la encuesta para la participación en el estudio, explicando el objetivo de la investigación y la metodología para realizar la encuesta.

7. Resultados

El análisis de resultados constituye una fase esencial dentro de la investigación, ya que permite interpretar los datos obtenidos y relacionarlos con los objetivos planteados, brindando una comprensión más profunda de la realidad estudiada. En este apartado se presentan los hallazgos derivados de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, los cuales reflejan la percepción, satisfacción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud. A través de este análisis, se busca identificar las fortalezas y debilidades del proceso de atención brindado por el personal de enfermería, así como los factores que influyen en la adherencia y continuidad de los usuarios en dichos programas, aportando elementos clave para la mejora de la calidad del servicio y la atención humanizada.

I. Factores sociodemográficos

Tabla 4. Factores sociodemográficos: Edad

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Edad	0-5 años	102	18%
	6-11 años	67	12%
	12-17 años	95	16%
	18-28 años	139	24%
	29-60 años	96	17%
	Mayor 60 años	75	13%
Total		574	100%

Fuente: Encuesta

Los datos de la tabla anterior evidencian la distribución por grupos de edad de los pacientes participantes en esta investigación, adscritos a los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. El grupo predominante es el de 18 a 28 años (24%, n=139), seguido por los pacientes de 0 a 5 años (18%, n=102) y 29 a 60 años (17%, n=96). La menor proporción de participantes corresponde a las categorías de 12 a 17 años (16%, n=95), mayores de 60 años (13%, n=75) y, finalmente, de 6 a 11 años (12%, n=67).

Tabla 5. Factores sociodemográficos: actividad que realiza en el último mes

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Actividad que realiza en el último mes	Trabajo	161	28%
	Estudio	135	24%
	Busco trabajo	153	27%
	Oficios del hogar	111	19%
	Otro	14	2%
Total		574	100%

Fuente: Encuesta

En la tabla anterior se puede evidenciar que la actividad que más frecuente realizan los pacientes de los servicios de promoción y mantenimiento de la salud en el último mes es trabajo con un 28% (n:161), seguido por el dato intermedio de estudio con un 24% (n:135), el porcentaje más bajo con un 2% (n:14) están en la categoría de otro.

Tabla 6. Factores sociodemográficos: Género

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Género	Femenino	329	57%
	Masculino	245	43%
Total		574	100%

Fuente: Encuesta

Los datos de la tabla anterior evidencian la distribución por grupos de edad de los pacientes participantes en esta investigación, adscritos a los servicios de promoción y

mantenimiento de la salud. El grupo predominante es el género femenino con un (57%, n:329), seguido por el género masculino con un (43%, n:245).

Tabla 7. Factores sociodemográficos: Grado de escolaridad que cuenta actualmente

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Grado de escolaridad	Primaria	30	5%
	Bachillerato	202	35%
	Técnico	187	33%
	Tecnólogo	125	22%
	Universitario	20	3%
	Posgrado	0	0%
	Ninguno	10	2%
Total		574	100%

Fuente: Encuesta

Los datos de la tabla anterior evidencian la distribución por grupos de edad de los pacientes participantes en esta investigación, adscritos a los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. se encuentran en su mayoría en un grado de escolaridad de bachillerato con un (35%, n: 202), seguido de un (33%, n:187) que corresponde a técnico, y el dato que se evidencia en menor proporción es ninguno con un (2%, n:10).

Tabla 8. Factores sociodemográficos: zona geográfica donde vive actualmente, transporte, ingresos mensuales

Variable	Categoría	N	Porcentaje
Zona geográfica	Urbano	211	37%
	Rural	363	63%
Total		574	100%
Variable	**Categoría**	**N**	**Porcentaje**
	Si	379	66%
	No	128	22%

Cuenta con transporte	Utilizo transporte público (taxi, bus, mototaxi)	67	12%
Total		574	100%
Variable	**Categoría**	**N**	**Porcentaje**
Ingresos mensuales del hogar	Menos de un salario mínimo legal vigente	172	30%
	Entre uno y dos salarios mínimos legales vigentes	394	69%
	Mas de tres salarios mínimos vigentes	8	1%
Total		574	100%
Variable	**Categoría**	**N**	**Porcentaje**
Institución	San Vicente Ferrer	278	48%
	Ulpiano Tascón Quintero	296	52%
Total		574	100%

Fuente: Encuesta

Los datos de la tabla anterior evidencian la distribución por grupos de edad de los pacientes participantes en esta investigación, adscritos a los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. Se encuentran viviendo en la zona rural con un (63%, n:363) y en menor cantidad se encuentra la zona urbana con un (37%, n:211).

En cuanto al medio de transporte de los participantes se evidencia que la mayoría cuentan con transporte para la asistencia a citas médicas con un (66%, n:363), el 22% (n:128) no cuenta con transporte y el 12% (n:67) hacen uso del transporte público.

Respecto a los ingresos mensuales, se identifica que la mayoría de los participantes tienen como ingreso mensual entre uno y dos salarios mínimos legales vigentes con un

(69%, n:394), como dato intermedio está el ingreso de menos de un salario mínimo legal vigente con un (30%, n:172) y en menor proporción con un (1%, n:8) los pacientes con ingresos de más de tres salarios mínimos vigentes.

Además, se evidencia que los pacientes de los servicios de promoción y mantenimiento participantes en la presente investigación son en mayor proporción los atendidos en el hospital Ulpiano Tascón Quintero con un 52% (n:296); seguido de un 48% (n:278) que son los pacientes atendidos en el hospital San Vicente Ferrer.

II. Satisfacción sobre la atención recibida durante la realización de los programas de promoción y mantenimiento de la salud

Tabla 9. Satisfacción sobre la atención recibida en el servicio de crecimiento y desarrollo

Servicio	n	Atención		
Control de crecimiento y desarrollo	118	**Atención brindada por:**		
		Medico	21	18%
		Enfermera	93	79%
		Auxiliar de enfermería	4	3%
		Total	118	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	12	10%
		3 (Medianamente satisfecho)	46	39%
		4 (Satisfecho)	48	41%
		5 (Muy satisfecho)	12	9%
		Total	118	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	42	36%
		Algunas veces	76	64%
		Total	118	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	35	29%
		Algunas veces	80	68%
		No	3	3%
		Total	118	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	94	81%
		No	19	16%

		No me ha sucedido	5	3%
		Total	118	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	98	83%
		No	20	17%
		Total	118	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	17	13%
		3 (Medianamente satisfecho)	52	45%
		5 (Muy satisfecho)	49	42%
		Total	118	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	106	90%
		No	12	10%
		Total	118	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	8	6%
		3 (Medianamente satisfecho)	63	53%
		4 (Satisfecho)	47	41%
		Total	118	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en el control de crecimiento y desarrollo, el profesional de salud que más atiende a los participantes son las enfermeras con un (79%, n:93), respecto a la satisfacción de la atención se evidencia que es satisfactoria con un (41%, n:48), en cuanto a la atención amable y respetuosa, los participantes refieren que a veces la reciben con un (64%, n:80), en relación con la cancelación de la cita con antelación, el (81%, n:94) refieren que siempre lo hacen; el (83%, n:98) de los participantes refieren que han tenido al menos una mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud; en cuanto a los conocimientos del personal que lo atiende, los participantes refieren que el (45%, n:52) se encuentran medianamente satisfechos con este aspecto; en relación con la resolución de sus necesidades en salud, el (90%, n:106) de los participantes refieren que si se las han resuelto; finalmente se identifica que los participantes refieren que se encuentran mediamente satisfechos con la prestación del servicio, con un (53%, n:63).

Tabla 10. Satisfacción sobre la atención recibida en la consulta del adolescente

Servicio	N	Atención		
Consulta del adolescente	59	**Atención brindada por:**		
		Medico	5	8%
		Enfermera	45	76%
		Auxiliar de enfermería	9	15%
		Total	59	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	3	5%
		3 (Medianamente satisfecho)	34	58%
		4 (Satisfecho)	21	36%
		5 (Muy satisfecho)	1	2%
		Total	59	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	17	29%
		Algunas veces	42	71%
		Total	59	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	14	24%
		Algunas veces	44	75%
		No	1	2%
		Total	59	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	45	76%
		No	10	17%
		No me ha sucedido	4	7%
		Total	59	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	51	86%
		No	8	14%
		Total	59	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	23	39%
		3 (Medianamente satisfecho)	24	41%
		5 (Muy satisfecho)	12	20%
		Total	59	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	55	93%
		No	4	7%
		Total	59	100%

		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	2	3%
		3 (Medianamente satisfecho)	41	69%
		4 (Satisfecho)	16	27%
		Total	59	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en la consulta del adolescente, el profesional de salud que más atiende a los participantes son las enfermeras con un (76%, n:45). Respecto a la satisfacción con la atención recibida, se evidencia que es medianamente satisfactoria con un (58%, n:34). En cuanto a la atención amable y respetuosa, los participantes refieren que a veces la reciben con un (71%, n:42). En relación con la cancelación de la cita con antelación, el (76%, n:45) refieren que siempre lo hacen. El (86%, n:51) de los participantes manifiestan haber tenido al menos una mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto a los conocimientos del personal que los atiende, los participantes refieren que el (41%, n:24) se encuentran medianamente satisfechos con este aspecto. En relación con la resolución de sus necesidades en salud, el (93%, n:55) de los participantes refieren que sí se las han resuelto. Finalmente, se identifica que los participantes refieren estar medianamente satisfechos con la prestación del servicio, con un (69%, n:41).

Tabla 11. Satisfacción sobre la atención recibida en la consulta del joven

Servicio	N	Atención		
Consulta del Joven	39	**Atención brindada por:**		
		Medico	3	8%
		Enfermera	32	82%
		Auxiliar de enfermería	4	10%
		Total	39	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	3	8%
		3 (Medianamente satisfecho)	20	51%
		4 (Satisfecho)	13	33%
		5 (Muy satisfecho)	3	8%
		Total	39	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		

		Siempre	7	18%
		Algunas veces	32	82%
		Total	39	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	14	36%
		Algunas veces	23	59%
		No	2	5%
		Total	39	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	24	62%
		No	12	31%
		No me ha sucedido	3	8%
		Total	39	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	30	77%
		No	9	23%
		Total	39	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	12	31%
		3 (Medianamente satisfecho)	23	59%
		5 (Muy satisfecho)	4	10%
		Total	39	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	34	87%
		No	5	13%
		Total	39	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	4	10%
		3 (Medianamente satisfecho)	25	64%
		4 (Satisfecho)	10	26%
		Total	39	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en la consulta del joven, el profesional de salud que más atiende a los participantes son las enfermeras con un (82%, n:32). Respecto a la satisfacción con la atención recibida, se evidencia que es medianamente satisfactoria con un (51%, n:20). En cuanto a la atención amable y respetuosa, los participantes refieren que a veces la reciben con un (82%, n:32). En relación con la cancelación de la cita con antelación, el (62%, n:24) refieren que siempre lo hacen. El (77%, n:30) de los participantes manifiestan haber tenido al menos una mala experiencia

en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto a los conocimientos del personal que los atiende, los participantes refieren que el (59%, n:23) se encuentran medianamente satisfechos con este aspecto. En relación con la resolución de sus necesidades en salud, el (87%, n:34) de los participantes refieren que sí se las han resuelto. Finalmente, se identifica que los participantes refieren estar medianamente satisfechos con la prestación del servicio, con un (64%, n:25).

Tabla 12. Satisfacción sobre la atención recibida en la consulta del adulto

Servicio	N	Atención		
Consulta del adulto	50	**Atención brindada por:**		
		Medico	5	10%
		Enfermera	32	64%
		Auxiliar de enfermería	13	26%
		Total	50	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	5	10%
		3 (Medianamente satisfecho)	26	52%
		4 (Satisfecho)	18	36%
		5 (Muy satisfecho)	1	2%
		Total	50	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	12	24%
		Nunca	2	4%
		Algunas veces	36	72%
		Total	50	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Algunas veces	42	84%
		Siempre	8	16%
		Total	50	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		No	7	14%
		No he pasado por esta situación	9	18%
		Si	34	68%
		Total	50	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	44	88%
		No	6	12%

		Total	50	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	3	6%
		3 (Medianamente satisfecho)	30	60%
		4 (satisfecho)	16	32%
		5 (Muy satisfecho)	1	2%
		Total	50	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	45	90%
		No	5	10%
		Total	50	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	9	18%
		3 (Medianamente satisfecho)	23	46%
		4 (Satisfecho)	17	34%
		5 (Muy Satisfecho)	1	2%
		Total	50	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en la consulta del adulto, el profesional de salud que más atiende a los participantes son las enfermeras con un (64%, n:32). Respecto a la satisfacción con la atención recibida, se evidencia que es medianamente satisfactoria con un (52%, n:26). En cuanto a la atención amable y respetuosa, los participantes refieren que a veces la reciben con un (72%, n:36). En relación con la cancelación de la cita con antelación, el (68%, n:34) refieren que siempre lo hacen. El (88%, n:44) de los participantes manifiestan haber tenido al menos una mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto a los conocimientos del personal que los atiende, los participantes refieren que el (60%, n:30) se encuentran medianamente satisfechos con este aspecto. En relación con la resolución de sus necesidades en salud, el (90%, n:45) de los participantes refieren que sí se las han resuelto. Finalmente, se identifica que los participantes refieren estar medianamente satisfechos con la prestación del servicio, con un (46%, n:23).

Tabla 13. Satisfacción sobre la atención recibida en la consulta del adulto mayor

Servicio	n	Atención		
Consulta del adulto mayor	64	**Atención brindada por:**		
		Medico	9	14%
		Enfermera	39	61%
		Auxiliar de enfermería	16	25%
		Total	64	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	4	6%
		3 (Medianamente satisfecho)	29	45%
		4 (Satisfecho)	27	42%
		5 (Muy satisfecho)	4	6%
		Total	64	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	17	27%
		Nunca	2	3%
		Algunas veces	45	70%
		Total	64	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	17	27%
		Algunas veces	45	70%
		Nunca	2	3%
		Total	64	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Si	40	63%
		No	8	13%
		No me ha sucedido	16	25%
		Total	64	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		No	8	88%
		Si	56	13%
		Total	64	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	9	14%
		3 (Medianamente satisfecho)	23	36%
		4 (satisfecho)	31	48%
		5 (Muy satisfecho)	1	2%
		Total	64	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	56	88%
		No	8	13%

		Total	64	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	4	6%
		3 (Medianamente satisfecho)	34	53%
		4 (Satisfecho)	25	39%
		5 (Muy satisfecho)	1	2%
		Total	64	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en la consulta del adulto mayor, el profesional de salud que más atiende a los participantes son las enfermeras con un 61% (n=39). En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 45% (n=29) de los participantes refieren estar medianamente satisfechos. Respecto a la amabilidad y el respeto en la atención, el 70% (n=45) manifiesta que solo a veces recibe una atención amable y respetuosa. En relación con la claridad de la información para realizar el trámite, el 70% (n=45) afirma que solo a veces la información es clara y completa. El 63% (n=40) indica que se informa con antelación la cancelación de la cita, mientras que el 88% (n=56) refiere haber tenido alguna mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto al nivel de conocimientos del personal, el 48% (n=31) manifiesta estar satisfecho con este aspecto. Sobre la resolución de las necesidades de salud, el 88% (n=56) afirma que sí se les han resuelto. Finalmente, se evidencia que los participantes se encuentran medianamente satisfechos con la atención general de la consulta, con un 53% (n=34).

Tabla 14. Satisfacción sobre la atención recibida en el control prenatal

Servicio	N	Atención		
Control prenatal	59	**Atención brindada por:**		
		Medico	37	63%
		Enfermera	21	36%
		Auxiliar de enfermería	1	2%
		Total	59	100%
		Satisfacción de la atención		
		1 (Nada satisfecho)	1	2%
		2 (poco satisfecho)	3	5%
		3 (Medianamente satisfecho)	22	37%

		4 (Satisfecho)	28	47%
		5 (Muy satisfecho)	5	8%
		Total	59	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	27	46%
		Algunas veces	31	53%
		Nunca	1	2%
		Total	59	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	26	44%
		Algunas veces	33	56%
		Total	59	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Si	45	76%
		No	9	15%
		No me ha sucedido	5	8%
		Total	59	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	46	78%
		No	13	22%
		Total	59	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	3	5%
		3 (medianamente satisfecho)	23	39%
		4(satisfecho)	28	47%
		5 (Muy satisfecho)	5	8%
		Total	59	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	58	98%
		No	1	2%
		Total	59	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	1	2%
		3 (Medianamente satisfecho)	25	42%
		4 (Satisfecho)	28	47%
		5 (Muy Satisfecho)	5	8%
		Total	59	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en el servicio de control prenatal, el profesional de salud que más atiende a las participantes son los médicos con un 63% (n=37). En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 47% (n=28) de las participantes refieren estar satisfechas. Respecto a la amabilidad y el respeto en la atención, el 53% (n=31) manifiesta que solo a veces recibe una atención amable y respetuosa. En relación con la claridad de la información para realizar el trámite, el 56% (n=33) afirma que solo a veces la información es clara y completa. El 76% (n=45) indica que se informa con antelación la cancelación de la cita, mientras que el 78% (n=46) refiere haber tenido alguna mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto al nivel de conocimientos del personal, el 47% (n=28) manifiesta estar satisfecho con este aspecto. Sobre la resolución de las necesidades de salud, el 98% (n=58) afirma que sí se les han resuelto. Finalmente, se evidencia que los participantes se encuentran satisfechos con la atención general de la consulta, con un 47% (n=28).

Tabla 15. Satisfacción sobre la atención recibida en la consulta de planificación familiar

Servicio	N	Atención		
Consulta de Planificación	36	**Atención brindada por:**		
		Medico	2	6%
		Enfermera	28	78%
		Auxiliar de enfermería	6	17%
		Total	36	100%
		Satisfacción de la atención		
		3 (Medianamente satisfecho)	13	36%
		4 (Satisfecho)	22	61%
		5 (Muy satisfecho)	1	3%
		Total	36	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	8	22%
		Algunas veces	28	78%
		Total	36	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	9	25%

		Algunas veces	27	75%
		Total	36	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	25	69%
		No	3	8%
		No me ha sucedido	8	22%
		Total	36	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	32	89%
		No	4	11%
		Total	36	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	3	8%
		3 (medianamente satisfecho)	11	31%
		4 (satisfecho)	19	53%
		5 (Muy satisfecho)	3	8%
		Total	36	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	35	98%
		No	1	2%
		Total	36	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	2	6%
		3 (Medianamente satisfecho)	13	36%
		4 (Satisfecho)	20	56%
		5 (Muy satisfecho)	1	3%
		Total	36	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en la consulta de planificación, el profesional de salud que más atiende a las participantes son las enfermeras, con un 78% (n=28). En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 61% (n=22) de las participantes refieren estar satisfechas. Respecto a la amabilidad y el respeto en la atención, el 75% (n=27) manifiesta que solo a veces recibe una atención amable y respetuosa. En relación con la claridad de la información para realizar el trámite, el 75% (n=27) afirma que solo a veces la información es clara y completa. El 69% (n=25) indica que se informa con antelación la cancelación de la cita, mientras que el 89% (n=32) refiere haber tenido alguna mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto al nivel de conocimientos del personal, el 53% (n=19) manifiesta estar satisfecho con este

aspecto. Sobre la resolución de las necesidades de salud, el 98% (n=35) afirma que sí se les han resuelto. Finalmente, se evidencia que los participantes se encuentran satisfechos con la atención general de la consulta, con un 56% (n=20) satisfechos.

Tabla 16. Satisfacción sobre la atención recibida en el programa de prevención de cáncer de cuello uterino (Tamización por citología)

Servicio	N	Atención		
Programa de prevención de cáncer de cuello uterino (Tamización por citología)	42	**Atención brindada por:**		
		Medico	0	0%
		Enfermera	29	69%
		Auxiliar de enfermería	13	31%
		Total	42	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	6	14%
		3 (Medianamente satisfecho)	21	50%
		4 (Satisfecho)	15	36%
		5 (Muy satisfecho)	0	0%
		Total	42	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	25	60%
		Algunas veces	17	40%
		Total	42	100%
		La información para realizar el trámite: clara y completa		
		Siempre	20	48%
		Algunas veces	22	52%
		No	0	0%
		Total	42	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	38	90%
		No	4	10%
		No me ha sucedido	0	0%
		Total	42	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	36	86%
		No	6	14%
		Total	42	100%

		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	16	38%
		3 (Medianamente satisfecho)	20	48%
		5 (Muy satisfecho)	6	14%
		Total	42	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	38	90%
		No	4	10%
		Total	42	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	3	7%
		3 (Medianamente satisfecho)	28	67%
		4 (Satisfecho)	11	26%
		Total	42	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en el programa de prevención de cáncer de cuello uterino (tamización por citología), el profesional de salud que más atiende a las participantes son las enfermeras, con un 69% (n=29). En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 50% (n=21) de las participantes refieren estar medianamente satisfechas. Respecto a la amabilidad y el respeto en la atención, el 60% (n=25) manifiesta que siempre recibe una atención amable y respetuosa. En relación con la claridad de la información para realizar el trámite, el 52% (n=22) afirma que solo a veces la información es clara y completa. El 90% (n=38) indica que se informa con antelación la cancelación de la cita, mientras que el 86% (n=36) refiere haber tenido alguna mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto al nivel de conocimientos del personal, el 48% (n=20) manifiesta estar medianamente satisfecho con este aspecto. Sobre la resolución de las necesidades de salud, el 90% (n=38) afirma que sí se les han resuelto. Finalmente, se evidencia que las participantes se encuentran medianamente satisfechas con la atención general de la consulta, con un 67% (n=28).

Tabla 17. Satisfacción sobre la atención recibida en la consulta odontológica

Servicio	n	Atención		
Odontología	39	**Atención brindada por:**		
		Odontólogo	39	100%
				0%
				0%
		Total	39	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	3	8%
		3 (Medianamente satisfecho)	10	26%
		4 (Satisfecho)	14	36%
		5 (Muy satisfecho)	12	31%
		Total	39	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	37	95%
		Algunas veces	2	5%
		Total	39	100%
		La información para realizar el tramite: clara y completa		
		Siempre	20	51%
		Algunas veces	12	31%
		No	7	18%
		Total	39	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	24	62%
		No	11	28%
		No me ha sucedido	4	10%
		Total	39	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	35	90%
		No	4	10%
		Total	39	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	0	0%
		3 (Medianamente satisfecho)	22	56%
		5 (Muy satisfecho)	17	44%
		Total	39	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	39	100%
		No	0	0%

		Total	39	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	3	8%
		3 (Medianamente satisfecho)	4	10%
		4 (Satisfecho)	32	82%
		Total	39	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en el servicio de odontología, el profesional de salud que brinda la atención son los odontólogos, con un 100% (n=39). En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 36% (n=14) de los participantes refieren estar satisfechos y el 31% (n=12) muy satisfechos. Respecto a la amabilidad y el respeto en la atención, el 95% (n=37) manifiesta que siempre recibe una atención amable y respetuosa. En relación con la claridad de la información para realizar el trámite, el 51% (n=20) afirma que siempre la información es clara y completa. El 62% (n=24) indica que se informa con antelación la cancelación de la cita, mientras que el 90% (n=35) refiere haber tenido alguna mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto al nivel de conocimientos del personal, el 56% (n=22) manifiesta estar medianamente satisfecho y el 44% (n=17) muy satisfecho con este aspecto. Sobre la resolución de las necesidades de salud, el 100% (n=39) afirma que sí se les han resuelto. Finalmente, se evidencia que los participantes se encuentran satisfechos con la atención general de la consulta, con un 82% (n=32) satisfechos.

Tabla 18. Satisfacción sobre la atención recibida en el servicio de vacunación

Servicio	n	Atención		
Vacunación	68	**Atención brindada por:**		
		Medico	0	0%
		Enfermería	12	18%
		Auxiliar de enfermería	56	82%
		Total	68	100%
		Satisfacción de la atención		
		2 (Poco satisfecho)	7	10%
		3 (Medianamente satisfecho)	5	7%

		4 (Satisfecho)	34	50%
		5 (Muy satisfecho)	22	32%
		Total	68	100%
		Atención recibida fue amable y respetuosa		
		Siempre	45	66%
		Algunas veces	23	34%
		Total	68	100%
		La información para realizar el tramite: clara y completa		
		Siempre	50	74%
		Algunas veces	18	26%
		No	0	0%
		Total	68	100%
		Informa con antelación la cancelación de la cita		
		Siempre	65	96%
		No	3	4%
		No me ha sucedido	0	0%
		Total	68	100%
		Mala experiencia en los servicios de PyM		
		Si	21	31%
		No	47	69%
		Total	68	100%
		Nivel de conocimientos del personal		
		2 (Poco satisfecho)	0	0%
		3 (Medianamente satisfecho)	13	19%
		5 (Muy satisfecho)	55	81%
		Total	68	100%
		Resolución de necesidad de salud		
		Si	68	100%
		No	0	0%
		Total	68	100%
		Satisfacción general de la consulta		
		2 (Poco satisfecho)	0	0%
		3 (Medianamente satisfecho)	4	6%
		4 (Satisfecho)	64	94%
		Total	68	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en el servicio de vacunación, los profesionales de salud que brindan la atención corresponden principalmente a los auxiliares de enfermería, con un 82% (n=56), seguidos por el personal de enfermería profesional con un 18% (n=12). En cuanto a la satisfacción con la atención recibida, el 50% (n=34) de los participantes refieren estar satisfechos y el 32% (n=22) muy satisfechos. Respecto a la amabilidad y el respeto en la atención, el 66% (n=45) manifiesta que siempre recibe una atención amable y respetuosa. En relación con la claridad de la información para realizar el trámite, el 74% (n=50) afirma que siempre la información es clara y completa. El 96% (n=65) indica que se informa con antelación la cancelación de la cita, mientras que el 31% (n=21) refiere haber tenido alguna mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud. En cuanto al nivel de conocimientos del personal, el 81% (n=55) manifiesta estar muy satisfecho y el 19% (n=13) medianamente satisfecho con este aspecto. Sobre la resolución de las necesidades de salud, el 100% (n=68) afirma que sí se les han resuelto. Finalmente, se evidencia que los participantes se encuentran satisfechos con la atención general de la consulta, con un 94% (n=64) satisfechos.

III. Satisfacción de utilidad y beneficio

Tabla 19**. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el servicio de crecimiento y desarrollo**

Servicio	n	Acceso		
Consulta de crecimiento y desarrollo	118	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	101	86%
		No cumple	17	14%
		Total	118	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	40	35%
		Algunas veces	59	51%
		Nunca	19	14%
		Total	118	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	106	91%

		No	11	9%
		No he pasado por esta situación	1	1%
		Total	118	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	10	9%
		Trato del personal asistencial	11	9%
		Información más clara	21	17%
		Puntualidad	64	55%
		Accesibilidad a las citas	5	2%
		Ninguno	7	9%
		Total	118	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	2	2%
		Tiempo de espera excesivo	100	84%
		Falta de empatía	5	4%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	3	3%
		Cancelación recurrente de la cita	1	1%
		No aplica	7	6%
		Total	118	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	23	18%
		Algunas veces	95	82%
		Total	118	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	89	77%
		No	29	23%
		Total	118	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	86	73%
		No	32	27%
		Total	118	100%

Los datos de la tabla anterior evidencian que, en el servicio de consulta de crecimiento y desarrollo, el 86% (n=101) de los usuarios manifiestan que se cumple con la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 14% (n=17) refiere que no se cumple. En cuanto al fácil acceso a citas médicas, controles, exámenes de laboratorio,

entre otros, el 35% (n=40) afirma que siempre tiene acceso, el 51% (n=59) menciona que algunas veces y el 14% (n=19) refiere que nunca. Respecto a la información con antelación sobre la cancelación de las citas, el 91% (n=106) indica que sí se informa, el 9% (n=11) manifiesta que no y el 1% (n=1) no ha pasado por esta situación. En general, se evidencia que la mayoría de los usuarios perciben cumplimiento en los tiempos de atención y adecuada comunicación ante las cancelaciones, aunque se identifican oportunidades de mejora en el acceso a los servicios.

Tabla 20. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en la consulta del adolescente

Servicio	n	Acceso		
Consulta del adolescente	59	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	45	76%
		No cumple	14	24%
		Total	59	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	10	17%
		Algunas veces	48	81%
		Nunca	1	2%
		Total	59	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	45	76%
		No	10	17%
		No he pasado por esta situación	4	7%
		Total	59	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	2	3%
		Trato del personal asistencial	5	17%
		Información más clara	20	34%
		Puntualidad	23	39%
		Accesibilidad a las citas	2	3%
		Ninguno	7	3%
		Total	59	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		

		Malos tratos	3	5%
		Tiempo de espera excesivo	17	29%
		Falta de empatía	22	37%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	9	15%
		Cancelación recurrente de la cita	1	2%
		No aplica	7	12%
		Total	59	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	15	25%
		Algunas veces	44	75%
		Total	59	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	51	86%
		No	8	14%
		Total	59	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	55	93%
		No	4	7%
		Total	59	100%

Los resultados del servicio de consulta del adolescente reflejan una percepción mayoritariamente positiva respecto al cumplimiento de los tiempos de atención, ya que el 76% (n=45) de los usuarios afirma que se cumple con la hora, fecha y tiempo de espera estipulado. Sin embargo, un 24% (n=14) señala incumplimiento, lo que indica la necesidad de continuar mejorando la oportunidad del servicio.

En cuanto al acceso a citas médicas, controles y exámenes, la mayoría (81%; n=48) refiere que solo algunas veces logra acceder fácilmente, evidenciando limitaciones en la disponibilidad de los servicios y la necesidad de fortalecer la gestión de agendamiento. Respecto a la información sobre cancelaciones, el 76% (n=45) manifiesta que se informa con antelación, lo que refleja una comunicación generalmente adecuada.

Las principales áreas de mejora identificadas son la puntualidad (39%), la claridad en la información (34%) y el trato del personal asistencial (17%). A pesar de ello, el 93% (n=55) de los usuarios considera que la consulta resolvió su necesidad de salud y el 86% (n=51)

recomendaría el servicio. En conjunto, se evidencia una satisfacción global favorable, aunque con oportunidades de mejora en la comunicación, empatía y accesibilidad.

Tabla 21. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el control del joven

Servicio	n	Acceso		
Consulta del Joven	39	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	25	64%
		No cumple	14	36%
		Total	39	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	16	41%
		Algunas veces	20	51%
		Nunca	3	8%
		Total	39	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	35	90%
		No	2	5%
		No he pasado por esta situación	2	5%
		Total	39	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	2	5%
		Trato del personal asistencial	5	13%
		Información más clara	4	10%
		Puntualidad	23	59%
		Accesibilidad a las citas	1	3%
		Ninguno	4	10%
		Total	39	100%
		Beneficios		

		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	3	8%
		Tiempo de espera excesivo	20	51%
		Falta de empatía	7	18%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	4	10%
		Cancelación recurrente de la cita	1	3%
		No aplica	4	10%
		Total	39	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	29	74%
		Algunas veces	10	26%
		Total	39	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	34	87%
		No	5	13%
		Total	39	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	35	90%
		No	4	10%
		Total	39	100%

Los resultados del servicio de consulta del joven evidencian que el 64% (n=25) de los usuarios manifiesta cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 36% (n=14) señala incumplimiento, lo que indica la necesidad de fortalecer la oportunidad en la atención. En relación con el acceso a citas médicas, controles y exámenes, el 41% (n=16) afirma que siempre tiene fácil acceso, el 51% (n=20) menciona que algunas veces y el 8% (n=3) que nunca, evidenciando algunas limitaciones en la disponibilidad del servicio.

Respecto a la comunicación ante cancelaciones, el 90% (n=35) indica que se informa con antelación, lo que refleja una adecuada gestión informativa hacia los usuarios. Las principales áreas de mejora señaladas corresponden a la puntualidad (59%), el trato del personal asistencial (13%) y la claridad en la información (10%), aspectos que requieren fortalecimiento para optimizar la experiencia del paciente.

Por otra parte, el 90% (n=35) considera que la consulta resolvió su necesidad de salud y el 87% (n=34) recomendaría el servicio, mientras que el 74% (n=29) manifiesta que los servicios cumplen siempre con sus expectativas. En general, los resultados reflejan un nivel de satisfacción favorable, con oportunidades de mejora centradas en la puntualidad, la empatía y la eficiencia en los tiempos de atención.

Tabla 22. **Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el control del adulto**

Servicio	n	Acceso		
Consulta del adulto	50	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	30	60%
		No cumple	20	40%
		Total	50	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	9	18%
		Algunas veces	40	80%
		Nunca	1	2%
		Total	50	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	34	68%
		No	7	14%
		No he pasado por esta situación	9	18%
		Total	50	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	1	2%
		Trato del personal asistencial	5	10%

		Información más clara	22	44%
		Puntualidad	19	38%
		Accesibilidad a las citas	1	2%
		Ninguno	2	4%
		Total	50	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	1	2%
		Falta de empatía	19	38%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	14	28%
		Cancelación recurrente de la cita	9	18%
		No aplica	7	14%
		Total	50	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	38	76%
		Algunas veces	12	24%
		Total	50	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	41	82%
		No	9	18%
		Total	50	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	45	90%
		No	5	10%
		Total	50	100%

Los resultados del servicio de consulta del adulto evidencian que el 60% (n=30) de los usuarios manifiesta cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 40% (n=20) refiere incumplimiento, lo que señala la necesidad de fortalecer la puntualidad y la eficiencia en la atención. En cuanto al acceso a citas médicas, controles y exámenes, el 18% (n=9) indica que siempre tiene fácil acceso, el 80% (n=40) menciona que algunas veces y el 2% (n=1) que nunca, evidenciando dificultades en la disponibilidad de servicios.

Respecto a la información sobre cancelaciones, el 68% (n=34) señala que se les informa con antelación, el 14% (n=7) indica que no y el 18% (n=9) no ha pasado por esta situación, lo que refleja una comunicación aceptable, aunque con oportunidades de mejora en la notificación oportuna. Entre las principales áreas de mejora identificadas se destacan la necesidad de brindar información más clara (44%) y mejorar la puntualidad (38%), seguidas por el trato del personal asistencial (10%).

Por otra parte, el 90% (n=45) de los usuarios considera que la consulta resolvió su necesidad de salud, el 82% (n=41) recomendaría los servicios y el 76% (n=38) afirma que los servicios cumplen siempre con sus expectativas. Sin embargo, se evidencian percepciones negativas relacionadas con la falta de empatía (38%) y la cancelación recurrente de citas (18%). En general, los resultados reflejan una satisfacción favorable con el servicio, aunque con áreas de mejora orientadas a fortalecer la empatía, la comunicación y la oportunidad en la atención.

Tabla 23. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el control del adulto mayor

Servicio	n	Acceso		
Control del adulto mayor	64	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	30	47%
		No cumple	34	53%
		Total	64	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	12	19%
		Algunas veces	52	81%
		Total	64	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	40	63%
		No	8	13%
		No he pasado por esta situación	16	25%
		Total	64	100%

		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	5	8%
		Trato del personal asistencial	5	8%
		Información más clara	18	28%
		Puntualidad	29	45%
		Accesibilidad a las citas	2	3%
		Ninguno	5	8%
		Total	64	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	2	3%
		Tiempo de espera excesivo	26	41%
		Falta de empatía	18	28%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	16	25%
		Cancelación recurrente de la cita	2	3%
		No aplica	8	13%
		Total	64	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	14	22%
		Algunas veces	50	78%
		Total	64	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	52	81%
		No	12	19%
		Total	64	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	56	88%
		No	8	13%
		Total	64	100%

Los resultados del servicio de control del adulto mayor muestran que el 47% (n=30) de los usuarios manifiesta cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 53% (n=34) refiere incumplimiento, lo que evidencia una oportunidad de mejora importante en la gestión de los tiempos de atención. En cuanto al acceso a citas médicas, controles y exámenes, el 19% (n=12) indica que siempre tiene fácil acceso y el

81% (n=52) que solo algunas veces, reflejando dificultades en la disponibilidad y continuidad del servicio.

Respecto a la información sobre cancelaciones, el 63% (n=40) señala que se les informa con antelación, el 13% (n=8) indica que no y el 25% (n=16) no ha pasado por esta situación. Aunque la mayoría percibe una comunicación adecuada, se requiere fortalecer la notificación oportuna y la claridad de los procesos administrativos. Entre las principales áreas de mejora identificadas se destacan la puntualidad (45%) y la necesidad de ofrecer información más clara (28%), seguidas del trato del personal administrativo y asistencial (8% cada uno).

En cuanto a la experiencia del usuario, el 88% (n=56) manifiesta que la consulta resolvió su necesidad de salud y el 81% (n=52) recomendaría el servicio. Sin embargo, persisten percepciones negativas relacionadas con el tiempo de espera excesivo (41%), la falta de empatía (28%) y la no resolución total de la necesidad de salud (25%). En conjunto, los resultados reflejan una satisfacción moderada con el servicio, evidenciando fortalezas en la resolución de necesidades, pero con áreas críticas de mejora en la oportunidad, la empatía y la comunicación con el usuario.

Tabla 24. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el control prenatal

Servicio	n	Acceso		
Control prenatal	59	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	38	64%
		No cumple	21	36%
		Total	59	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	16	27%
		Algunas veces	43	73%
		Total	59	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	45	76%
		No	9	15%
		No he pasado por esta situación	5	8%

		Total	59	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	6	10%
		Trato del personal asistencial	8	14%
		Información más clara	17	29%
		Puntualidad	21	36%
		Accesibilidad a las citas	2	3%
		Ninguno	7	12%
		Total	59	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	3	5%
		Tiempo de espera excesivo	7	12%
		Falta de empatía	30	51%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	7	12%
		Cancelación recurrente de la cita	4	7%
		No aplica	12	20%
		Total	59	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	19	32%
		Algunas veces	40	68%
		Total	59	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	56	95%
		No	3	5%
		Total	59	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	58	98%
		No	1	2%
		Total	59	100%

Los resultados del servicio de control prenatal evidencian que el 64% (n=38) de las usuarias manifiestan cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 36% (n=21) refieren incumplimiento, lo que refleja una gestión aceptable de la oportunidad en la atención, aunque con margen de mejora. En cuanto al acceso a citas médicas, controles y exámenes, el 27% (n=16) señala que siempre tiene fácil acceso y el 73% (n=43) que solo algunas veces, lo que indica la necesidad de fortalecer los mecanismos de agendamiento y disponibilidad de servicios.

Respecto a la información sobre cancelaciones, el 76% (n=45) afirma que se les informa con antelación, el 15% (n=9) que no y el 8% (n=5) no ha pasado por esta situación, evidenciando una comunicación generalmente efectiva. Las principales áreas de mejora identificadas corresponden a la puntualidad (36%), la claridad en la información (29%) y el trato del personal asistencial (14%), aspectos fundamentales para mantener la calidad en la atención materna.

Por otro lado, el 98% (n=58) considera que la consulta resolvió su necesidad de salud y el 95% (n=56) recomendaría el servicio, reflejando un alto nivel de satisfacción general. No obstante, se observan percepciones relacionadas con la falta de empatía (51%) y tiempos de espera prolongados (12%), factores que pueden afectar la experiencia del usuario. En conjunto, los resultados muestran un servicio con alta efectividad clínica y reconocimiento por parte de las usuarias, pero con oportunidades de mejora en la empatía, la comunicación y la oportunidad en la atención.

Tabla 25. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el control de planificación

Servicio	n	Acceso		
Consulta de planificación	36	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	11	31%
		No cumple	25	69%
		Total	36	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	10	28%
		Algunas veces	26	72%
		Total	36	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	25	69%
		No	3	8%
		No he pasado por esta situación	8	22%

		Total	36	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	3	8%
		Trato del personal asistencial	3	8%
		Información más clara	9	25%
		Puntualidad	15	42%
		Accesibilidad a las citas	2	6%
		Ninguno	4	11%
		Total	36	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	2	6%
		Tiempo de espera excesivo	13	36%
		Falta de empatía	11	31%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	5	14%
		Cancelación recurrente de la cita	4	11%
		No aplica	5	14%
		Total	36	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	8	22%
		Algunas veces	28	78%
		Total	36	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	32	89%
		No	4	11%
		Total	36	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	35	98%
		No	1	2%
		Total	36	100%

Los resultados del servicio de consulta de planificación muestran que solo el 31% (n=11) de los usuarios manifiestan cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 69% (n=25) refieren incumplimiento, evidenciando una importante oportunidad de mejora en la puntualidad y la gestión del tiempo de atención. En cuanto al acceso a citas médicas, controles y exámenes, el 28% (n=10) señala que siempre tiene

fácil acceso y el 72% (n=26) que solo algunas veces, lo que indica limitaciones en la disponibilidad y continuidad del servicio.

Respecto a la información sobre cancelaciones, el 69% (n=25) afirma que se les informa con antelación, el 8% (n=3) indica que no y el 22% (n=8) no ha pasado por esta situación, lo cual refleja una comunicación moderadamente efectiva que puede fortalecerse mediante estrategias de notificación más ágiles. Entre las áreas de mejora identificadas, la más relevante corresponde a la puntualidad (42%), seguida de la necesidad de ofrecer información más clara (25%) y mejorar el trato del personal administrativo y asistencial (8% cada uno).

En cuanto a la percepción general, el 98% (n=35) manifiesta que la consulta resolvió su necesidad de salud y el 89% (n=32) recomendaría el servicio, lo que refleja confianza en la atención recibida. Sin embargo, las principales experiencias negativas se relacionan con el tiempo de espera excesivo (36%) y la falta de empatía (31%), aspectos que pueden afectar la satisfacción global. En síntesis, el servicio de planificación presenta buenos resultados en la resolución de necesidades y recomendación, pero requiere fortalecer la oportunidad, la empatía y la comunicación con los usuarios para alcanzar un nivel óptimo de calidad percibida.

Tabla 26. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el servicio de prevención de cáncer de cuello uterino (Tamizaje con citología)

Servicio	**n**	**Acceso**		
Servicio de prevención de cáncer de cuello uterino (Tamizaje con citología)	42	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	29	69%
		No cumple	13	31%
		Total	42	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	20	48%
		Algunas veces	18	43%
		Nunca	4	10%
		Total	42	100%

		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	38	90%
		No	2	5%
		No he pasado por esta situación	2	5%
		Total	42	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	2	5%
		Trato del personal asistencial	6	14%
		Información más clara	4	10%
		Puntualidad	23	55%
		Accesibilidad a las citas	3	7%
		Ninguno	4	10%
		Total	42	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	3	7%
		Tiempo de espera excesivo	22	52%
		Falta de empatía	7	17%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	4	10%
		Cancelación recurrente de la cita	2	5%
		No aplica	4	10%
		Total	42	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	30	71%
		Algunas veces	12	29%
		Total	42	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	35	83%
		No	7	17%
		Total	42	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	38	90%
		No	4	10%
		Total	42	100%

Los resultados del servicio de prevención de cáncer de cuello uterino evidencian que el 69% (n=29) de las usuarias manifiestan cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 31% (n=13) refieren incumplimiento, lo que refleja un nivel aceptable de oportunidad en la atención. En cuanto al acceso a citas, controles y exámenes, el 48% (n=20) indica que siempre tiene fácil acceso, el 43% (n=18) que algunas veces y el 10% (n=4) que nunca, lo que sugiere buena disponibilidad del servicio, aunque con algunos casos de dificultad en la programación.

Respecto a la comunicación ante cancelaciones, el 90% (n=38) señala que se les informa con antelación, lo cual demuestra una gestión comunicativa eficiente. Las principales áreas de mejora identificadas son la puntualidad (55%), el trato del personal asistencial (14%) y la necesidad de ofrecer información más clara (10%), aspectos que deben ser priorizados para optimizar la experiencia de atención.

En cuanto a la percepción general, el 90% (n=38) de las usuarias considera que la consulta resolvió su necesidad de salud y el 83% (n=35) recomendaría el servicio, evidenciando un alto nivel de satisfacción. No obstante, se observan percepciones negativas relacionadas con el tiempo de espera excesivo (52%) y, en menor medida, con la falta de empatía (17%). En conjunto, los resultados reflejan un servicio con buena efectividad y aceptación, aunque con oportunidades de mejora en la puntualidad, la empatía y la atención centrada en la usuaria.

Tabla 27. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en la consulta odontológica

Servicio	n	Acceso		
Odontología	39	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	30	77%
		No cumple	9	23%
		Total	39	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	25	64%
		Algunas veces	10	26%
		Nunca	4	10%
		Total	39	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	30	77%
		No	2	5%
		No he pasado por esta situación	7	18%
		Total	39	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	2	5%
		Trato del personal asistencial	8	21%
		Información más clara	20	51%
		Puntualidad	7	18%
		Accesibilidad a las citas	2	5%
		Ninguno	0	0%
		Total	39	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	4	10%
		Tiempo de espera excesivo	23	59%
		Falta de empatía	0	0%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	8	21%
		Cancelación recurrente de la cita	4	10%

		No aplica	0	0%
		Total	39	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	23	59%
		Algunas veces	16	41%
		Total	39	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	30	77%
		No	9	23%
		Total	39	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	38	97%
		No	1	3%
		Total	39	100%

Los resultados del servicio de odontología evidencian que el 77% (n=30) de los usuarios reporta cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, mientras que el 23% (n=9) señala incumplimiento, reflejando una adecuada organización del servicio. En cuanto al acceso, el 64% (n=25) manifiesta tener siempre facilidad para obtener citas y controles, el 26% (n=10) algunas veces y el 10% (n=4) nunca, lo que indica un acceso mayoritariamente favorable con algunos casos de dificultad.

Respecto a la comunicación ante cancelaciones, el 77% (n=30) afirma que se les informa con antelación, lo que evidencia un manejo comunicativo aceptable. En cuanto a las áreas de mejora, se destacan la necesidad de brindar información más clara (51%), el trato del personal asistencial (21%) y la puntualidad (18%), aspectos que deben fortalecerse para mejorar la experiencia del usuario.

En relación con las malas experiencias, el 59% (n=23) menciona tiempo de espera excesivo y el 21% (n=8) que la consulta no resolvió su necesidad de salud, lo que refleja oportunidades de mejora en la eficiencia del servicio. Sin embargo, el 97% (n=38) afirma que su consulta finalmente resolvió su necesidad de salud y el 77% (n=30) recomendaría el servicio, mostrando un alto grado de satisfacción general.

En síntesis, el servicio de odontología presenta buenos niveles de cumplimiento, resolución y recomendación, aunque requiere fortalecer la comunicación, reducir tiempos de espera y asegurar mayor claridad en la información brindada al usuario.

Tabla 28. Satisfacción de utilidad y beneficio percibida en el servicio de vacunación

Servicio	N	Acceso		
Vacunación	68	**Cumplimiento de: hora, fecha y tiempo de espera estipulado**		
		Cumple	68	100%
		No cumple	0	0%
		Total	68	100%
		Fácil acceso a: citas médicas, controles, exámenes de laboratorio, entre otros		
		Siempre	55	81%
		Algunas veces	4	6%
		Nunca	9	13%
		Total	68	100%
		Informan con antelación la cancelación de las citas		
		Si	65	96%
		No	3	4%
		No he pasado por esta situación	0	0%
		Total	68	100%
		Áreas de mejora que percibes del servicio en el cual está inscrito		
		Trato del personal administrativo	4	6%
		Trato del personal asistencial	0	0%
		Información más clara	5	7%
		Puntualidad	58	85%
		Accesibilidad a las citas	1	1%
		Ninguno	0	0%
		Total	68	100%
		Beneficios		
		Mala experiencia vivida en el servicio de PyM		
		Malos tratos	6	9%

		Tiempo de espera excesivo	59	87%
		Falta de empatía	0	0%
		La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó	2	3%
		Cancelación recurrente de la cita	1	1%
		No aplica	0	0%
		Total	68	100%
		Los servicios cumplen con sus expectativas		
		Siempre	57	84%
		Algunas veces	11	16%
		Total	68	100%
		Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento		
		Si	67	99%
		No	1	1%
		Total	68	100%
		La consulta resolvió tu necesidad de salud		
		Si	64	94%
		No	4	6%
		Total	68	100%

Los resultados del servicio de vacunación reflejan un desempeño altamente satisfactorio. El 100% (n=68) de los usuarios manifiesta cumplimiento en la hora, fecha y tiempo de espera estipulado, lo que evidencia una gestión eficiente del servicio. En cuanto al acceso, el 81% (n=55) reporta facilidad constante para obtener citas y controles, mientras que el 13% (n=9) señala dificultades, indicando un acceso en general muy favorable.

El 96% (n=65) afirma que se les informa con antelación sobre cancelaciones, reflejando una adecuada comunicación con los usuarios. En las áreas de mejora, la puntualidad fue mencionada por el 85%, aunque en este contexto puede interpretarse como una fortaleza percibida por los usuarios; otros aspectos con menor incidencia fueron la necesidad de información más clara (7%) y el trato del personal administrativo (6%).

Respecto a las malas experiencias, el 87% (n=59) menciona el tiempo de espera excesivo como principal dificultad, aunque el 94% (n=64) reconoce que su necesidad de salud fue

resuelta y el 99% (n=67) recomendaría el servicio, lo cual demuestra un alto nivel de satisfacción general.

En síntesis, el servicio de vacunación destaca por su cumplimiento, accesibilidad y calidad en la atención, con mínimos aspectos por fortalecer en la gestión de tiempos de espera y comunicación informativa.

8. Discusión

Los hallazgos de este estudio revelan una paradoja central en la gestión de los servicios de Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyM): mientras se logra una alta cobertura y una asistencia significativa (más del 50% de los usuarios), este éxito logístico se ve minado por una experiencia marcada por la insatisfacción en la calidad del contacto. Esta tensión evidencia que el sistema ha superado el desafío del acceso físico, pero no el de la calidad humana, un requisito indispensable para lograr una participación significativa y sostenida.

Esta disonancia entre la presencia del servicio y la satisfacción del usuario encuentra una profunda resonancia en la Teoría de la Autodeterminación (TAD) de Deci y Ryan. Dado que las actividades de PyM se realizan por decisión de los pacientes, la TAD se torna fundamental, pues le otorga al usuario el papel protagónico en su proceso de salud. La motivación sostenida de los pacientes depende directamente de que se satisfagan tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación. Las falencias encontradas en la práctica actúan como barreras directas a estos pilares:

Se identifica que la satisfacción de respeto por parte del personal se encuentra comprometida, con una mayoría opinando que el trato adecuado solo se brinda “algunas veces”. Estas experiencias negativas asociadas a la falta de empatía demuestran que la necesidad de Relación no está siendo cubierta. Este punto es crucial, pues coincide con el estudio Experiencia y trato percibido por adultos mayores (16), el cual demuestra que la interacción personal y la empatía son variables determinantes en la satisfacción. En consecuencia, la atención de enfermería, como el grupo profesional con mayor interacción, debe trascender lo técnico para convertirse en una herramienta terapéutica que fortalezca la confianza y la adherencia.

Respecto a las dificultades reportadas en la claridad de la orientación brindada impactan directamente la Autonomía y la Competencia del paciente. Si la información no es comprensible y útil, se limita la capacidad del usuario para tomar decisiones informadas y para empoderarse en su autocuidado. Esta falla en la comunicación eficaz reduce la motivación interna para una participación sostenida.

Se sabe que la Resolución 3280 de 2018 (7) establece que la atención en salud debe ser integral, oportuna, continua y centrada en las personas, destacando entre sus principios la humanización del servicio y la garantía de acceso efectivo.

Los hallazgos de la presente investigación se alejan de estas disposiciones, especialmente en el principio de oportunidad. La insatisfacción por el incumplimiento de citas y horarios revela una discrepancia significativa entre las expectativas del usuario y la realidad del servicio. Esta inconsistencia en la puntualidad y la organización no es un factor menor; coincide con los hallazgos de Factores que influyen en la adherencia de los pacientes en el programa de cesación de tabaco (17), donde la gestión del tiempo y la reducción de las esperas son determinantes para la continuidad. Asimismo, el incumplimiento de citas se relaciona con las causas comunes de inasistencia, como el olvido y razones laborales, identificadas en Control del indicador de inasistencias (15). Por lo tanto, fortalecer la gestión del tiempo no solo aumenta la satisfacción, sino que es un paso clave para cumplir con la oportunidad que exige la Resolución.

En cuanto, al perfil demográfico de la población atendida principalmente jóvenes entre 18 y 28 años y de sexo femenino con nivel educativo de bachillerato exige una reflexión sobre la pertinencia de las estrategias. Esto concuerda con lo planteado en Estrategias de Atención Primaria en Salud en cinco países latinoamericanos (13), que destaca la necesidad de programas sensibles a las particularidades poblacionales.

Cabe destacar que la baja asistencia a programas focales, como la planificación familiar, a pesar del acceso a transporte, sugiere que las barreras no son logísticas, sino simbólicas y culturales. La inasistencia, según Factores influyentes en la inasistencia de la población femenina (14), se relaciona con la desinformación y el estigma. El reto para enfermería es, entonces, doble: debe adaptar su comunicación a un lenguaje accesible (dado el nivel educativo de la población) y debe diseñar estrategias de desestigmatización que promuevan un empoderamiento real en la toma de decisiones sobre su salud, especialmente en temas de salud sexual y reproductiva.

En conclusión, el presente estudio subraya que los servicios de PyM deben pasar de una métrica de asistencia física a una de calidad de la interacción. Cerrar la brecha entre la norma (Resolución 3280) y la experiencia del usuario requiere que enfermería

fortalezca su enfoque educativo y empático, optimizando la gestión del tiempo para garantizar la oportunidad y humanizando el trato para fomentar la motivación sostenida que demanda la Teoría de la Autodeterminación.

9. Conclusiones

Se concluye que, en cuanto a las características sociodemográficas y económicas de los participantes, se identifica que la edad promedio de los participantes está entre los 18 y 28 años con un 24%, el 57% son de género femenino; respecto a la ocupación el 28% tienen un trabajo estable; han cursado hasta bachillerato en un 35%; de los participantes el 63% viven en zona rural y tienen transporte propio con un 66%; de los 574 participantes encuestados el 52% asisten a consulta de los programas de promoción y mantenimiento de la salud en el Hospital Ulpiano Tascón Quintero.

En cuanto a la percepción de la atención recibida por los participantes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud, se identifica que los servicios de control de crecimiento y desarrollo, atención del adolescente, atención del joven, atención del adulto, atención del adulto mayor, control prenatal, consulta de planificación familiar, prevención del cáncer de cuello uterino (tamización con citología), odontología y vacunación, de esto se identifica que respecto al personal que brindo la atención la mayoría fueron por el profesional de enfermería, a excepción de control prenatal por médico, odontología por odontólogo y vacunación por auxiliar de enfermería, respecto a la satisfacción de la atención recibida por el personal de salud, se identifica una satisfacción media a excepción del programa de planificación que los participantes la identificaron con satisfactoria; en cuanto al nivel de conocimientos, los participantes refieren una satisfacción media de todos los servicios, excepto la consulta del adulto mayor y control prenatal que lo percibieron como satisfactorio y en vacunación muy satisfactorio, finalmente en cuanto a la satisfacción general del servicio todos refieren una satisfacción media a excepción de control prenatal, consulta de planificación familiar, odontología y vacunación quienes refirieron que se encuentran satisfechos.

Respecto a la satisfacción relacionado con el acceso, se identifica que los participantes refieren que en todos los servicios cumplen con la hora indicada de la cita a excepción de la consulta del adulto y planificación familiar, respecto a la facilidad para acceder a citas (médicas, enfermería, odontología, exámenes de laboratorio) refieren que algunas veces es sencillo, sin embargo en los programas de toma de citología, odontología y vacunación refieren que siempre en fácil; en cuanto a las áreas de mejora percibidas por los

participantes se identifica la puntualidad de manera reiterativa, seguida por información más clara en los servicios de consulta del adulto y odontología.

Con relación a los beneficios percibidos por los participantes se identifica que respecto a que la atención cumplió con las expectativas se evidencia que todos los participantes refieren que algunas veces a excepción de los asistentes a los programas del joven, adulto, toma de citología, odontología y vacunación, quienes refieren que siempre las cumplen; en cuanto a si recomendaría el servicio al cual asiste y si las consultas resolvieron su necesidad en salud el 100% de los participantes refirieron que sí.

Finalmente, se puede identificar que los programas de promoción y mantenimiento de la salud con mayor satisfacción son: prenatal, planificación familiar, odontología y vacunación; sin embargo, es importante recalcar la importancia de ofrecer un trato humanizado y con conocimientos claros referentes a los motivos de consulta de los pacientes.

10. Recomendaciones

Con base en los hallazgos de la investigación, se presentan varias recomendaciones que pueden contribuir a mejorar significativamente la calidad de los programas de promoción y mantenimiento de la salud. En primer lugar, es fundamental establecer programas de capacitación sobre humanización en salud y la resolución 3280 de manera continua para el personal de salud que este en contacto con los pacientes, con ello se fortalecerán las áreas a mejorar percibidas por los participantes.

También, trabajar en las competencias blandas del personal de salud y administrativo, donde se fortalezca el desarrollo de habilidades de comunicación, trabajo en equipo, empatía y atención centrada en el paciente.

Además, se recomienda fortalecer los procesos administrativos relacionados con la programación de citas y la atención al paciente. La implementación de un sistema más eficiente y accesible puede contribuir a la reducción de los tiempos de espera, lo que a su vez mejorará la experiencia del usuario. Esto podría incluir la adopción de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión de citas, así como la formación de personal administrativo en atención al cliente.

Asimismo, es crucial establecer mecanismos efectivos de educación para la salud, como espacios por cursos de vida, donde se generen actividades educativas que fortalezcan los aspectos tratados durante las consultas como, por ejemplo: curso para la maternidad y la paternidad, estimulación temprana, derechos sexuales y reproductivos, envejecimiento saludable, cuidado de la salud oral, entre otros.

Por último, establecer un sistema de seguimiento a indicadores administrativos, como asignación de citas, cumplimiento de citas, tiempo de consulta y tiempos de espera de los usuarios que permitan disminuir las barreras administrativas percibidas por los participantes.

11. Referencias

1. Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 2 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.paho.org/es/temas/enfermeria

2. Boletín OPS/OMS Colombia | OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 11 de octubre de 2025]. Disponible en: https://www.paho.org/es/boletin-opsoms-colombia?utm_source=chatgpt.com

3. Villegas BS, López-Mallama OM, Mejía HM. Evolución Normativa de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad en Colombia 1993 a 2021. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 30 de junio de 2023;7(3):6375-93.

4. Ley 100 de 1993 - Gestor Normativo [Internet]. [citado 11 de octubre de 2025]. Disponible en: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=5248

5. cartillas-de-aseguramiento-al-sistema-general-de-seguridad-social-en-salud.pdf [Internet]. [citado 11 de octubre de 2025]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/DOA/RL/cartillas-de-aseguramiento-al-sistema-general-de-seguridad-social-en-salud.pdf

6. Universidad de Antioquia [Internet]. [citado 11 de octubre de 2025]. Disponible en: https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio

7. resolucion-3280-de-2018.pdf.

8. Parra Guerrero IY, Díaz Urbina NC, Saballeth JA. Riesgos psicosociales intralaborales y ausentismo laboral en el personal de enfermería de un hospital de tercer nivel de complejidad de régimen especial en Bogotá. Revista CIFE: Lecturas de Economía Social. 2023;25(42):1.

9. El profesional de enfermería en la promoción de salud en el segundo nivel de atención. EUGENIO ESPEJO. 11 de enero de 2022;16(1):98-111.

10. Nogueira-González P, Gil-González D, Álvarez-Dardet-Díaz C, Nogueira-González P, Gil-González D, Álvarez-Dardet-Díaz C. Luces y sombras en la implementación de la acción comunitaria para la salud. Gaceta Sanitaria [Internet]. 2024 [citado 11 de octubre de 2025];38. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112024000100211&lng=es&nrm=iso&tlng=es

11. Estrategia_de_Salud_Publica_2022___Pendiente_de_NIPO.pdf [Internet]. [citado 4 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.sanidad.gob.es/ciudadanos/pdf/Estrategia_de_Salud_Publica_2022___Pendiente_de_NIPO.pdf

12. EPN P de la R. gob.mx. [citado 4 de octubre de 2023]. Política Nacional de Salud. Disponible en: http://www.gob.mx/epn/articulos/politica-nacional-de-salud?tab=

13. Forguione-Pérez VP. Comunicación entre médico y paciente: más allá de una consulta, un proceso educativo.

14. Stover JB, Bruno FE, Uriel FE, Liporace MF. Teoría de la Autodeterminación: una revisión teórica.

15. OPS/OMS - Promoción de la Salud [Internet]. [citado 2 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=list&slug=promocion-salud-9772&Itemid=270&lang=es#gsc.tab=0

16. Preguntas más frecuentes [Internet]. [citado 2 de marzo de 2024]. Disponible en: https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions

17. Percepción - Concepto, etapas y componentes [Internet]. https://concepto.de/. [citado 2 de marzo de 2024]. Disponible en: https://concepto.de/percepcion/

18. Naranjo M. Evaluación de programas de salud. Comunidad y Salud. diciembre de 2006;4(2):34-7.

19. metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf [Internet]. [citado 17 de septiembre de 2025]. Disponible en: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

20. resolucion-8430-de-1993.pdf [Internet]. [citado 14 de septiembre de 2025]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/lists/bibliotecadigital/ride/de/dij/resolucion-8430-de-1993.pdf

21. 05-rias-presentacion.pdf [Internet]. [citado 17 de agosto de 2025]. Disponible en: https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/05-rias-presentacion.pdf

Anexo 1. Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de la investigación **"**Satisfacción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento realizados por el personal de enfermería en hospitales del Valle en el año 2024"

Si usted accede a participar en este estudio, teniendo en cuenta que su participación es estrictamente voluntaria, se le pedirá contestar el instrumento o encuesta, para lograr los objetivos del mismo. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Todos los datos recolectados, serán procesados como un insumo importante para el análisis final de los logros de esta.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si surgen dudas durante la entrevista, o se siente incómodo, tiene usted el derecho de hacérselo saber a los investigadores.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo, _____, con c.c._____ Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado (a) claramente sobre el objetivo de este estudio.

Me han indicado también lo que debo hacer para aportar en el logro los objetivos del proyecto. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener

preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Luisa Fernanda Reyes y Evelyn Cristina Mosquera a los teléfonos 3113877925 y 3245769022, bajo la tutoría de la docente Martha Liliana Girón Girón, teléfono 3185277110.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

| --- | --- | --- |
| Nombre del Participante | Firma del Participante | Fecha |

Anexo 2. Instrumento

Satisfacción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento realizados por el personal de enfermería en dos hospitales del valle en el año 2024

Buen día,

Le brindamos la bienvenida, por medio del presente proyecto, tenemos como objetivo identificar la satisfacción de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento de la salud llevados a cabo por el personal de enfermería en dos hospitales de primer nivel Valle del Cauca durante el año 2024, por esta razón lo invitamos a participar de la presente investigación, teniendo en cuenta que se puede retirar en el momento que lo desee, en caso de tener dudas respecto a la presente investigación puede contactar a cualquiera de las investigadoras Luisa Fernanda Reyes Alfaro al número de teléfono 3113877925 y Evelyn Cristina Mosquera Sepúlveda al número de teléfono 3245769022, después de socializar el objetivo de la presente investigación, doy mi autorización para el manejo de los datos.

Autorizo el uso de mis datos y firma del consentimiento informado.

Si

No

1. Edad

0-5 años

6-11 años

12-17 años

18-28 años

29-60 años

mayor de 60 años

2. Actividad principal que realiza en el último mes.

Trabajo

Estudio

Busco trabajo

Oficios de hogar

Otro

3. ¿Con qué género te identificas?

Femenino

Masculino

No binario

Ninguno

4. Grado de escolaridad que cuenta actualmente

Primaria

Bachillerato

Técnico

Tecnólogo

Universitario

Posgrado

Ninguno

5. Zona geográfica donde vive actualmente

Rural

Urbano

6.Cuenta actualmente con transporte para asistir a las citas medicas

SI

NO

Utilizo transporte público (taxi, bus, mototaxi)

7. Ingresos mensuales del hogar

Menos de un salario mínimo legal vigente

Entre uno y dos salarios mínimos legales vigentes

Más de tres salarios mínimos legales vigentes

8. Institución de salud a la cual acude*

Hospital San Vicente Ferrer

Hospital Ulpiano Tascón Quintero

9. Usted o alguno de sus hijos menores de edad, se encuentran inscritos en algún programa de promoción y mantenimiento de la salud (control crecimiento y desarrollo, planificación familiar, citología, etc.)

SI

NO

10. Si la respuesta anterior es sí, por favor seleccione el programa al cual está inscrito

Control de crecimiento y desarrollo (0 a 11 años)

Atención del adolescente (12 a 17 años)

Atención del joven (18 a 28 años)

Atención del adulto (29 a 59 años)

Atención del adulto mayor (60 años en adelante)

Citología

Odontología

Vacunación

Control prenatal

Planificación familiar

Ninguno

11. Si la respuesta de la pregunta 9 es no, seleccione porque no asiste a ninguno de ellos:

Porque no los conozco

No me interesa

Asistí una vez y no me gustó

Dificultad para solicitar las citas

Dificultad para asistir a las citas (transporte)

Dificultad para asistir a las citas (dinero)

No tengo tiempo

No aplica

12. Considera usted que al programa que asiste cumple con la hora, fecha y tiempo de espera estipulado.

Cumplen

No cumplen

Hora

Fecha

Tiempo

Hora

Fecha

Tiempo

13. Se le hace fácil acceder a los servicios brindados (citas medicas, controles, odontológicas - enfermería), exámenes de laboratorio, entre otros) por el programa que actualmente está inscrito.

Siempre

Algunas veces

Nunca

14. Normalmente, que personal de salud lo atiende en el programa que asiste

Medico

Enfermera

Auxiliar de enfermería

Odontólogo

Psicólogo(a)

15. Del 1 al 5 que tan satisfecho respecto a la atención prestada por el personal que lo atiende.

1 (Nada satisfecho)

2 (Poco satisfecho)

3 (Medianamente satisfecho)

4 (Satisfecho)

5 (Muy satisfecho)

16. La atención por parte del personal encargado tramite/servicio fue amable y respetuosa

Siempre

Algunas veces

Nunca

17. La información para realizar el tramite (pasos a seguir, requisitos, etc.) o para solicitar el servicio fue clara y completa.

Siempre

Algunas veces

Nunca

18. En caso de que se cancele una cita en la institución le informa con antelación

Si

No

No he pasado por esta situación

19. Alguna vez a tenido una mala experiencia en los servicios de promoción y mantenimiento de la salud

SI

NO

20. En caso de que la respuesta anterior sea si, seleccione una que se acerque a la situación presentada:

Malos tratos

Tiempo de espera excesivo

Falta de empatía

La consulta no resolvió la necesidad de salud por la cual consultó

Cancelación recurrente de la cita

No aplica

21. Considera que los servicios de promoción y mantenimiento de la salud cumplen con sus expectativas como usuario

Siempre

Algunas veces

Nunca

22. Recomendarías los servicios de promoción y mantenimiento que oferta la institución a otras personas

SI

NO

23. ¿Qué aspectos del servicio destacarías como áreas de mejora?

Trato del personal administrativo

Trato del personal asistencial

Información mas clara

Puntualidad

Accesibilidad a las citas

Ninguno

24. ¿Cómo calificarías el nivel de conocimientos del personal que realiza la prestación del servicio?

1 (Nada satisfecho)

2 (Poco satisfecho)

3 (Medianamente satisfecho)

4 (Satisfecho)

5 (Muy satisfecho)

25.¿Consideras que el personal que te prestó el servicio resolvió tu necesidad de salud?

SI

NO

26. ¿Qué tan satisfecho en general estás con el servicio prestado?

1 (Nada satisfecho)

2 (Poco satisfecho)

3 (Medianamente satisfecho)

4 (Satisfecho)

5 (Muy satisfecho)

27. ¿El servicio proporcionado se ajusta a tus necesidades y preferencias individuales?

SI

NO

Tiene recomendaciones o alguna de las preguntas no fue clara (por favor describir cual y por qué), muchas gracias*

Anexo 3. Carta Hospital San Vicente Ferrer

Nit. 891900390

ventanillaunica@hsvf.gov.co
Cra. 4 N° 13-31. Andalucía, Valle del Cauca
www.hsvf.gov.co
Hospital San Vicente Ferrer
(2) 223 5100

Andalucía, abril 18 del 2024

Señor
SILVIO ARBEY OSORIO VILLADA
Decano
Facultad de ciencias de la salud.

cordial saludo,

Nos dirigimos a usted en respuesta a su solicitud para realizar trabajo de grado del programa de Enfermería de la Universidad Central del Valle en nuestras instalaciones.

Nos complace informarle que su solicitud ha sido aprobada. El Hospital San Vicente Ferrer está dispuesto a ofrecerle el apoyo necesario para la realización de su proyecto de grado, el cual consideramos que será de gran valor tanto para su formación profesional como para nuestra institución.

Agradecemos su elección del Hospital San Vicente Ferrer como el lugar para llevar a cabo su trabajo de grado y estamos seguros de que su proyecto contribuirá significativamente al desarrollo de nuestra comunidad.

Atentamente,

Luza.

LUZ ADRIANA ECHEVERRY LOPEZ
Gerente

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Proyecto	Martha Liliana González Gil	Secretaria Ejecutiva	
Aprobó	Luz Adriana Echeverry López	Gerente	

Nuestro Compromiso una Andalucía

Anexo 4. Carta Hospital Ulpiano Tascón Quintero

HOSPITAL ULPIANO TASCON QUINTERO

UCEVA
Unidad Central del Valle del Cauca

CR20240000077

Fecha: 26 Febrero 2024 11:38 AM
Tipo: Comunicación Recibida
Remitente: NIT 8913014473 HOSPITAL TASCON QUINTERO
Destino: Facultad de Ciencias de La Salud
Usua Radicador: UCEVA_CATEHORTUA

10-45-066-137--24

SAN PEDRO (V) 22 FEBRERO 2024

DOCTOR: SILVIO ARBEY OSORIO
DECANO FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UCEVA

ASUNTO: Respuesta a oficio autorización para realización de trabajo de grado de estudiantes del programa de Enfermería de la Unidad Central del Valle del Cauca.

CORDIAL SALUDO:

Dando respuesta a su solicitud de autorización para realización de trabajo de grado denominado " Percepción y participación de los pacientes en los programas de promoción y mantenimiento realizados por el personal de enfermería en los Hospitales del Valle en el año 2024" realizado por las estudiantes Millerlandy González Agudelo, Evelyn Cristina Mosquera Sepúlveda y Luisa Fernanda Reyes Alfaro, bajo la tutoría de la docente, enfermera Martha Liliana Girón Girón, del programa de Enfermería de la Unidad Central del Valle del Cauca, me permito informar que cuenta con la aprobación y son bienvenidos a nuestra institución.

De antemano doy mis más sinceros agradecimientos a la atención prestada y quedo atento a cualquier inquietud.

Atentamente,

DR JORGE MARIO SALAZAR MURIEL
GERENTE

HOSPITAL ULPIANO TASCON Q.
Empresa Social del Estado
San Pedro - Valle
ARCHIVO
Radicado No. [redacted] 137
Fecha: 22 FEB 2024
Hora: 10:00 Am
Firma: Diana Ozena

Transcribió: Yanedt Liévano Enfermera Jefe

"Humanizamos nuestra atención, para servir con calidad"

Hospital Ulpiano Tascón Quintero, NIT. 891301447-3
Calle 3 Carrera 4 esq. PBX- 2238724 San Pedro Valle del Cauca
Email: houltaese@yahoo.es

Anexo 5. Carta comité de ética

Institución de Educación Superior
UCEVA
Unidad Central del Valle del Cauca

Tuluá valle, 6 de septiembre de 2024

Investigadores:

Evelyn Cristina Mosquera Sepulveda
Luisa Fernanda Reyes Alfaro

Ref: Revisión de Proyecto de Investigación.

Reciban un cordial saludo.

En sesión realizada en la fecha, se ha estudiado por parte del Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud, el componente bioético del proyecto **"PERCEPCIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS PACIENTES EN LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTOS REALIZADOS POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN DOS HOSPITALES DEL VALLE EN EL AÑO 2024."**Teniendo en cuenta el cumplimiento de las normas científicas, técnicas y administrativas para la investigación en salud de la Resolución N. 8430 de 1993 y demás requisitos bioéticos institucionales, me permito informarles que su Proyecto **HA SIDO APROBADO.**

Atentamente,

Leidy Johanna Arcila Montoya
Presidente Comité Ética

PBX (602) 231 7222 - 018000 96 46 00
Cra 27 A No. 48 - 144 salida Sur
Tuluá - Valle del Cauca - Colombia

www.uceva.edu.co