PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

SATISFACCIÓN DE USUARIOS EXTERNOS CON LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIA DEL HOSPITAL "JUAN CARLOS GUASTI".

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

AUTORA:

LISSETTE ORDOÑEZ GOVEA

ASESORA:

LIC. MERCY FALCONES

ESMERALDAS, 2017

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.

Trabajo de tesis aprobado después de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de LICENCIADA EN ENFERMERÍA.

_____

PRESIDENTE TRIBUNAL

_____

LECTOR 2

_____

DIRECTOR/A DE ESCUELA

Fecha: …….2017

AUTORIA.

00Yo **Lissette Ordoñez Govea,** manifiesto que el presente trabajo investigativo, detallado en la tesis es totalmente auténtico, personal y original.

Siendo la responsable legal, de las ideas, métodos y resultados presentados en esta investigación, siendo el patrimonio científico de la tesis de grado perteneciente a la PUCESE.

_____

LISSETTE ELSA ORDOÑEZ GOVEA.

080438719-9

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios por el privilegio de la vida sus bendiciones y todos los ángeles que puso en mi camino para poder cumplir esta meta tan importante en mi vida.

A mi Madre Verónica Govea, porque desde el primer momento que se enteró de mi existencia dejo a un lado sus sueños, sus anhelos, su vida y decidió darme vida a pesar de su corta edad quiso que fuese un ser diferente y útil para la vida.

A mi Esposo Fredy Guato, por su apoyo incondicional y apoyarme en este gran sueño.

A mí estimada asesora Mgt. Mercy Falcones, que me brindó su apoyo incondicional durante el tiempo de desarrollo de mi tesis.

Y a mis Hermanos, Suegros y Amigos, quienes me motivaron y acompañaron en el trascurso de este tiempo.

INDICE

Tribunal de graduación……...……ii
Autoría……iii
Dedicatoria……...……..iv
Agradecimiento……...…v
Índice……..vi
Lista de Anexos……..vii
Lista de Tablas…….……..viii
Lista de Figuras……..ix
Resumen……..x
Introducción……1
Capítulo I.……4
1.1.Marco de Referencia…….4
Capítulo II……...……12
2.1. Materiales y Métodos…….…..12
Capítulo III…….…15
3.1. Resultados……15
Capítulo IV……..25
4.1. Discusión…….…….25
4.2. Conclusiones y Recomendaciones……..……28
Referencias……..…..30
5.1. Referencias bibliográficas……...…30
5.2. Apéndices o anexos……..33

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.- Cronograma de actividades……...……34

Anexo 2.- Presupuesto……35

Anexo 3.- Árbol del problema……36

Anexo 4.- Encuesta dirigida a usuarios externos……37

Anexo 5.- Guía de observación dirigida a usuarios internos……..38

Anexo 6.- Entrevista a Jefa del Personal de Enfermería……...……39

Anexo 7.- Operacionalización de las variables……..40

LISTA DE TABLA.

Tabla1. *Distribución en porcentajes del nivel de satisfacción y su relacionado con el nivel de estudios.*

LISTA DE FIGURAS.

Figura 1. Distribución en porcentajes de las edades y género de los usuarios que acuden al servicio de emergencia.

Figura 2. Distribución en porcentajes de las acciones que realizan los usuarios externos cuando están insatisfechos.

Figura 3. Distribución en porcentajes de la percepción que tienen los usuarios frente a la atención de enfermería.

Figura 4. Distribución en porcentajes de que si se atienden oportunamente las necesidades de los usuarios externos

Figura 5. Distribución en porcentajes de que si se proporciona la información necesaria a los usuarios externos.

Figura 6. Frecuencia en porcentajes de la demostración de esmero y amabilidad en la atención de enfermería.

Figura 7. Distribución en porcentajes de la demostración de desagrado y desinterés en la atención de enfermería

Figura 8. Distribución en porcentajes de cuando la atención de enfermería es con rapidez.

Figura 9. Distribución en porcentajes de si recomendaría esta servicio.

RESUMEN

Esta investigación se llevó a cabo en el Hospital Juan Carlos Guasti ubicado en el Cantón Atacames, con el propósito determinar la satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de Enfermería que se brinda en el servicio de Emergencia, mediante un estudio cuantitativo, descriptivo y trasversal con enfoque observacional, en una población de 850 usuarios externos, de los cuales a través de un muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 124 pacientes, a los que se le aplicaron técnicas como encuestas a los clientes externos conformada por 12 preguntas cerradas, observación a los usuarios externos e internos aplicando una guía y entrevistas a la coordinadora de enfermería. En los resultados se encontró que el 41% de los usuarios externos estaban altamente satisfechos, 31% medio satisfechos y el 28% poco satisfechos con la atención de enfermería y se pudo determinar que el 59% de los encuestados percibe la atención de enfermería como buena, mientras que el 28% como excelente y el 13% mala, concluyendo que la mayoría de ellos se encuentran entre medio y poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería, un alto porcentaje de usuarios percibe como buena la atención de enfermería, por lo que deberían mejorar en algunos aspectos para aumentar sus porcentajes a un nivel excelente.

***Palabras Claves**: Satisfacción, atención de enfermería, emergencia.*

ABSTRACT

This research work was carried out in the Juan Carlos Guasti Hospital located in Canton Atacames, with the purpose of determining the satisfaction of the external users regarding the Nursing care that is provided in the Emergency service, through a quantitative study, Descriptive and cross-sectional study with an observational approach in a population of 850 external users, of which a simple random sample sample was obtained from 124 patients, who were given techniques such as surveys to external clients, consisting of 12 questions Of closed, observation to the external and internal users applying a guide and interviews to the coordinator of nursing. The results showed that 41% of external users were highly satisfied, 31% were half satisfied and 28% were not satisfied with nursing care, and it was determined that 59% of the respondents perceived nursing care as good , While 28% as excellent and 13% poor, concluding that most of them are between middle and little satisfied with the care provided by the nursing staff, a high percentage of users perceived as good nursing care, So they should improve in some ways to increase their percentages to an excellent level.

Keywords: *Satisfaction, nursing care, emergency*

INTRODUCCIÓN

La satisfacción es un indicador importante de la calidad de atención en un servicio de salud, el personal que interactúa desde el principio hasta el final del cuidado de un paciente son las enfermeras/os, convirtiéndose en la imagen del hospital.

En este establecimiento de salud se pudieron apreciar protestas por parte de los usuarios externos que acuden al servicio de emergencia, causadas por la demora en la atención de aproximadamente cincuenta minutos, debido a la gran demanda de pacientes, ya que es el único hospital del cantón Atacames donde acuden los moradores de las parroquias: La Unión, Súa, Tonchigue, Tonsupa y Atacames, además de una gran cantidad de turistas provenientes de la Región Sierra, ocasionando que los usuarios se sientan insatisfechos y por ende gran parte de ellos decidan abandonar el Hospital para acudir a otras casas de salud privadas de acuerdo a recursos económicos, porque de lo contrario deben aguantar y ser pacientes, además no hay una concientización del verdadero uso del servicio de emergencia y el significado de esa palabra, porque creen que cualquier dolor es una emergencia y debe ser atendida inmediatamente retrasando la atención de las verdaderas.

Otra importante causa del problema es el insuficiente personal de enfermería, ya que cuenta con una enfermera líder que labora desde las 08:00 hasta las 16:30 horas y dos enfermeras que cumplen 12 horas de trabajo, en turnos rotativos siendo el de la mañana de 08:00 hasta 20:00 horas y el de la noche de 20:00 hasta 08:00 horas, rotando un día en la mañana, el siguiente en la tarde y después tres días de descanso, ésto se debe al poco presupuesto para contratos, lo que origina que el personal de enfermería trabaje bajo situaciones estresantes conllevando a apariciones de diferentes enfermedades como el síndrome de Burnout y empeorando otras ya existentes, como las coronarias, problemas digestivos (colon irritable, gastritis, diarreas), problemas mentales (ansiedad, depresión, insomnio, ataques de pánico), por lo que necesitarán de asistencia médica y descanso justificado con un certificado médico con el consiguiente ausentismo laboral.

Además del limitado espacio físico del servicio de Emergencia del Hospital "Juan Carlos Guati", debido a que este establecimiento no puede realizar modificaciones físicas, porque no son propias sino del Vicariato de Esmeraldas, que mediante un convenio con el Ministerio de Salud Pública fueron cedidas las instalaciones en calidad de préstamo, al no poder realizar adecuaciones o amplificaciones al edificio provoca la aglomeración de los usuarios, hacinamiento, aparición de infecciones Nosocomiales y desprestigio del Hospital.

Por lo antes mencionado se formuló la pregunta ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia con la atención del personal de enfermería del hospital "Juan Carlos Guasti"?

Este estudio es muy importante porque siendo la satisfacción de los usuarios externos una de las medidas que actualmente se tiene en cuenta para determinar la calidad de la atención en salud, es significativo considerar el concepto que tienen con relación a los servicios brindados por el personal de enfermería, siendo este el talento humano que más cercanía tiene con el paciente y su familia, trabajando como primordial canal de comunicación, por ende es importante evaluar su satisfacción con el cuidado de enfermería para medir la calidad de los servicios de salud tanto para quien lo recibe "el usuario", como para quien los brinda "personal de enfermería", lo que permite el mejoramiento continuo de la calidad tanto en la atención de salud como del nivel profesional (Patiño, 2014).

El **objetivo** general de esta investigación fue "determinar la satisfacción de los usuarios externos respecto a la atención de Enfermería que se brindan en el servicio de Emergencia del Hospital "Juan Carlos Guasti", y los **objetivos Específicos:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia. Señalar si el nivel de estudio interfiere en satisfacción de los usuarios externos., Determinar la percepción que tienen los usuarios externos frente a la atención de enfermería., Indicar las acciones que realizan los usuarios externos cuando se sienten insatisfechos., Determinar las actitudes que demuestra el personal de enfermería en la atención a los usuarios.

CAPITULO 1
MARCO DE REFERENCIA

La satisfacción del usuario externo es de primordial importancia como una medida de la calidad de atención, porque proporciona información sobre el éxito del proveedor en alcanzar los valores y expectativas del mismo, por ende se han realizado varias investigaciones sobre el tema, en diferentes unidades de atención médica, entre los que se encuentran:

Borré Ortiz Miguel, en el año 2014, estudió sobre la "Calidad Percibida de la Atención de Enfermería por los pacientes hospitalizados en una Institución Pública de Salud de la ciudad de Barranquilla", entre los hallazgos encontró que el 44% fueron hombres, 56% mujeres, el 78% de los pacientes indicó altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería, 17% modestos niveles y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el Hospital. (Borré, 2014).

Medina Lezama, Perú-Lima en el año 2013, investigó el "Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes", entre sus resultados relevantes están: el 52% de los pacientes manifestó grado medio de satisfacción en su hospitalización, 25% satisfacción baja y el 21% satisfacción alta. (Medina, 2013).

Álvarez Alma, Ramírez Clara y Cadena Julio, en el año 2012 en México, publicaron el artículo "Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería", en el cual se llegó a la conclusión que el 54.5% eran hombres, el 57% refirió estar totalmente satisfecho y el 20.6% está parcialmente satisfecho con la atención de enfermería. Los hombres están más satisfechos que las mujeres; los pacientes con educación superior están más satisfechos. (Álvarez, 2012).

Gonzales Christian, en el año 2009, Bogotá- Colombia, ejecutó un estudio sobre Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de Urgencia frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en Salud en Mistrato Risaralda, cuyos resultados son que el 50% de los varones están entre los 20 y 30 años, seguido del 35% con 30 y 40 años y el 15% mayores de 40 años. Con relación a la atención de enfermería el 60% indicó un nivel de satisfacción medio, 25% alto y el 15% bajo. En cuanto a la categoría Conforta el 50% señaló un nivel de satisfacción medio, 35% bajo y 15% alto (Gonzalez, 2009).

Barahona Vimos Jessica, Calapiña Lema Inés, en el año 2015, investigaron la "Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital Padre "Alberto Bufonni" del cantón Quinindé -Esmeraldas", se determinó que de los encuestados, el 45% tenían una instrucción primaria, 41% instrucción secundaria, 15% instrucción superior. En la categoría Apoyo Emocional el 42% respondió negativamente, 58% positivamente, el 86% de pacientes hospitalizados se encontraron insatisfechos con el cuidado brindado por el personal de enfermería, 14% están satisfechos en cuanto al buen trato, sin embargo manifiestan que la falta de identificación del personal ante los pacientes produce desconfianza frente la atención brindada por el personal. (Barahona, 2015).

Ibarra Andrea y Merino Christian , en el 2016, en su investigación titulada "La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades "Eugenio espejo" de la ciudad de Quito", entre sus conclusiones más relevantes encontramos que la satisfacción de un paciente se relaciona con la calidad de los cuidados brindados por ende en este estudio se estableció que el 100% de los usuarios estaban satisfechos con la atención de enfermería. (Ibarra, 2016).

Vargas Alarcón Dolores, en su investigación realizada en el 2013, en la Universidad San Francisco de Quito, sobre "Estudios de satisfacción de Usuarios externos e internos en el servicio de Salud Patronato Provincial de Pichincha", entre los resultados están el nivel de usuarios satisfechos fue de 37%, los altamente satisfechos de 53%, y el 2% de

insatisfacción. Siendo alto el nivel satisfacción percibido por el usuario interno y externo. (Vargas, 2013).

Menéndez Mirian, en el 2015, San Lorenzo-Esmeraldas, en su tesis titulada "Desempeño de los líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del hospital Divina Providencia", obtuvo que el 12% altamente satisfechos, 30% medio y el 58% bajo. En cuantos a las acciones que toman cuando no hay un buen servicio el 54%abandona el hospital, 22% protesta y el 24% otros, según la atención de enfermería el 14% indico que es excelente, 64% buena y el 22% mala, en cuanto si la atención es con rapidez el 48% si y el 52% no. (Menendez, 2015).

En el cantón de Esmeraldas y en el Hospital Juan Carlos Guasti no se han realizado estudios similares, siendo esto manifestado por los directivos del mismo por lo antes mencionado, este es el primero.

Las **BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS** que apoyan este trabajo son:

Para Philip Kotler, la Satisfacción del paciente es el agrado de los usuarios con los servicios de salud, y como resultado del cuidado de enfermería. Debería ser una meta irrenunciable para los trabajadores de los servicios sanitarios y una medida del resultado y de sus intervenciones, siendo esta la medida que promueve que el usuario se sienta satisfecho con respecto a los cuidados del personal de enfermería, por lo tanto es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativa. Mientras para Coralia Páez es "La medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario, depende también de que los trabajadores que se encuentren satisfechos.

Lo que se relaciona con Carolina Oliva que la define como el grado de congruencia que existe entre las expectativas del usuario de una atención ideal en salud y la percepción de éste del servicio que recibió, o bien, como la medida en que los profesionales de salud logran cumplir las necesidades y expectativas del usuario.

Entre los **beneficios de la Satisfacción** de los Usuarios Externos están**:** aumenta el prestigio de la institución, aumenta la productividad de la institución y los usuarios difunden la calidad de los cuidados a otros.

Los **elementos que conforman la Satisfacción** son:

El Rendimiento Percibido.- es el resultado que adquirió o percibe el usuario del servicio o la atención que recibió, este se establece desde el punto de vista del usuario y se apoya en sus percepciones. Las Expectativas.- las cuales se causan por opiniones de otros, los beneficios que brindan la institución y las experiencias previas (Rossy, 2011).

Velazco Isabel, indica que es necesario saber cómo nuestros usuarios definen la atención brindada entre ellos tenemos para lo cual se evalúa:

La Disponibilidad: grado con que un servicio de salud está disponible para los usuarios.

Accesibilidad: grado con el que el paciente espera que se lo atienda cuando lo requiere.

Cortesía: grado con que el proveedor de un servicio de salud demuestra una actitud amable con el paciente. Agilidad: grado con que el proveedor de servicio de salud satisface rápidamente la solicitud de los usuarios. Confianza: grado con que el personal de salud demuestra poseer las habilidades para prestar el servicio prometido, de manera precisa y confiable. Competencia: grado con que el personal de salud demuestra los conocimientos necesarios para brindar la atención. Comunicación: grado con que el personal de salud se comunica con los pacientes de forma simple, clara y de fácil entendimiento (Velazco I. , 2007).

Para Tamayo la **Medición de la Satisfacción** se emplean algunos métodos de análisis como son: Sistema de quejas y sugerencias.- utilizando buzones, números de teléfonos y formularios de quejas o sugerencias como se indica a continuación:

Paneles de Clientes.- seleccionando un grupo de usuarios que tengan información suficiente y experiencias previas.

Encuestas de Satisfacción.- se lo emplea sistemáticamente para reconocer el grado de satisfacción de los usuarios.

Encuestas al personal.- a los usuarios internos que estén en contacto con los clientes.

Cliente oculto.- el evaluador se hace pasar por un paciente de la institución permitiendo evaluar la atención al cliente (Tamayo, 2012).

Según Andrés Magüira los **Niveles de Satisfacción** se clasifican en:
Bajo: se produce cuando el desempeño percibido o la apreciación de los usuarios externos no alcanzan las expectativas esperadas.
Medio: se provoca cuando el desempeño percibido o la apreciación de los pacientes coinciden con las expectativas anheladas.
Alto: se origina cuando el desempeño percibido o la apreciación de los usuarios exceden las expectativas (Muguira). De otra forma para Isabel Urure son: insatisfacción, satisfacción y complacencia (Urure, 2007). Para esta investigación se utilizaron los descritos por Andrés Magüira.

Las **causas** más frecuentes de **insatisfacción de los Usuarios** en salud son:
Apatía.- contrario a la empatía, el usuario capta la indiferencia con la cual se le brinda la atención generando frustraciones en los clientes respecto a la calidad del servicio brindado.
Desaire.- los pacientes perciben esto como que el personal ya sea administrativo o asistencial desea salir de su caso tratándolo como insignificante, lo cual puede llegar a afectar hasta la salud del paciente.
Frialdad en la Atención.- es la falta de interés, entusiasmo y afecto cuando el personal asistencial brinda los cuidados. Aire de superioridad.- inferior izando a los pacientes cuando se brindan los cuidados, tratando con arrogancia y prepotencia siendo estas las más comunes en las empresas de salud (Tamayo, 2012).

Christian Morales indica que **paciente o usuario** es el sujeto que recibe los servicios de un médico u otro profesional de salud (Gonzales M. C., Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al servicio de Urgencia frente a la atencion de enfermeria en una institucion de primer nivel de atencion en salud, en Mistrato Risaralda., 2009).

Por otra parte Isabela Velazco dice es la persona a la que el programa o institución atiende, consumidor final de los productos o servicios de la organización (Velazco U. I., 2006).

Moreno Diana, indica que **los Usuarios** pueden ser: Externos.- es el consumidor el que recibe la atención medica en una institución hospitalaria, constituye el eje mismo de trabajo, desarrollo y avance de la institución y todos sus empleados, siendo este de mucha importancia para la empresa por lo que se debe realizar un esfuerzo para captar y establecer buenas relaciones, midiendo su satisfacción. Internos.- son los que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal son elegidos para desarrollar una tarea específica en un lugar asignado donde tendrá un jefe y tendrá derechos y deberes que cumplir (Moreno B. D., 2014).

El **servicio de Emergencia** de acuerdo a Cristian Gonzales es el área que dentro de una institución brinde servicios de salud, contando con los recursos necesarios tanto como humanos y físicos, permitiendo la atención de pacientes con patologías de emergencia (Gonzales M. C., 2009).

El **Perfil Profesional** en la atención de Emergencia facilitan los cuidados enfermeros a usuarios con problemas de salud en situación crítica de alto riesgo, dichos profesionales están capacitados para brindar atención integral, utilizar con destreza los medios terapéuticos, gestionar los recursos asistenciales con eficiencia y calidad, proporcionar educación sanitaria, impulsar líneas de investigación (Begoña, 2004).

Las **Funciones** de la/el Enfermera/o son:

Función asistencial: Está encaminada a apoyar al individuo en la conservación y el incremento de su salud. Responde al cuidado de las personas enfermas y sanas, es decir, ayudarlas a mantener su salud o recuperar las funciones y capacidades deterioradas por un proceso patológico. Para ello la función asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud. Función docente: Permite producir conocimientos, formación de futuros profesionales y conducir los procesos de enseñanza y aprendizaje, así como la educación permanente para que este personal pueda continuar su perfeccionamiento siguiendo el avance de la ciencia. Función administrativa: asegura que las actividades que deban ser desarrolladas por los profesionales en los distintos campos de actuación se realicen de

forma sistemática, racional y organizada y asegurando el uso adecuado de los recursos, o sea que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero, siempre compatible con la calidad de trabajo previamente acordada.

Función investigativa: Es el conjunto de actividades que desarrolla el personal de enfermería con el objetivo de seguir avanzando en la solidificación de su identidad profesional a través de la investigación de los problemas de salud de la población dentro del equipo multidisciplinario.

Los **cuidados de Enfermería** abarcan aspectos técnicos (la competencia profesional, los conocimientos basados en la evidencia científica, la aplicación de tratamientos, la capacidad de respuesta, la continuidad de cuidados…) y aspectos psicológicos (la relación interpersonal, la empatía y el apoyo, la amabilidad en el trato, el tiempo de dedicación, la buena comunicación y la información.). El cuidado proviene del latín cura: pensar, colocar atención, mostrar interés, revelar una actitud de desvelo y de preocupación, siendo la capacidad de asistir, guardar, conservar o la preocupación por el paciente, sustituyendo a la persona cuando no puede auto cuidarse. (Rodriguez, 2014).

Esta investigación también se sustenta en el **Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017,** objetivo 3: Mejorar la calidad de vida de la población es un reto amplio que demanda la consolidación de los logros alcanzados en los últimos seis años y medio, mediante el fortalecimiento de políticas intersectoriales y la consolidación del Sistema Nacional de Inclusión y Equidad Social.

El **MARCO LEGAL** que sustenta este trabajo es:

- **Constitución de la República del Ecuador Art. 32.-** La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva.

La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

- **Ley de derechos y amparo del paciente : Art. 2**.- DERECHO A UNA ATENCION DIGNA.- Todo paciente tiene derecho a ser atendido oportunamente en el centro de salud de acuerdo a la dignidad que merece todo ser humano y tratado con respeto, esmero y cortesía.

  Art. 3.- DERECHO A NO SER DISCRIMINADO.- Todo paciente tiene derecho a no ser discriminado por razones de sexo, raza, edad, religión o condición social y económica.

  Art. 4.- DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD.- Todo paciente tiene derecho a que la consulta, examen, diagnóstico, discusión, tratamiento y cualquier tipo de información relacionada con el procedimiento médico a aplicársele, tenga el carácter de confidencial.

CAPITULO 2

MATERIALES Y MÉTODOS.

Este trabajo se realizó desde Septiembre a Diciembre del 2016, en el hospital "Juan Carlos Guasti" del cantón Atacames de la provincia de Esmeraldas, institución de segundo nivel, en la que se brinda atención en los servicios de Emergencia, Hospitalización, Centro Quirúrgico Obstétrico y Consulta Externa, además de los medios de diagnóstico como Laboratorio Clínico el cual atiende desde las 08:00 hasta las 14:30 horas.

Se efectuó una investigación de tipo cuanti-cualitativo, descriptivo y de corte trasversal, con enfoque observacional porque permitió cuantificar los atributos de la población a investigar, trabajando desde el punto de vista numérico al conseguir porcentajes y frecuencia de un suceso en un determinado tiempo, describiendo cada una de las variables y la situación actual de la muestra, no se manipularon las variables y realizando observaciones que corroboren con los resultados.

Se emplearon las siguientes **técnicas e instrumentos** para la recolección de datos:

Encuesta, a los pacientes que asisten al servicio de emergencia, con la finalidad de conseguir información sobre la satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería, empleando el cuestionario entregado por la investigadora, en el cual el usuario demoró en contestarlo aproximadamente 5 minutos, estuvo dividido en dos partes aspectos generales donde se conoció información como edad, situación laboral, sexo y nivel de estudio de los usuarios externos, y constó de doce preguntas cerradas donde se obtuvo información sobre la satisfacción de los usuario externo, personal de enfermería, atención de enfermería y del servicio de emergencia.

La Observación al personal de enfermería, para obtener datos de la realidad que corroboren con la técnica de la encuesta, manejando una Guía que fue utilizada por la investigadora durante todo el tiempo del estudio en los turnos de la mañana y noche, para observar al personal de enfermería mientras brinda la atención a los usuarios externos, el trato que se da a los pacientes cuando son atendidos.

La Entrevista –semiestructurada dirigida a la coordinadora de enfermería, para saber aspectos como son métodos que tienen para identificar la satisfacción de los usuarios externos, forma de recolectar las quejas y sugerencias de los pacientes, numero de enfermeras y equipamiento del servicio de emergencia.

La **población** fue de 850 pacientes que acuden al servicio de emergencia del Hospital, mayores de 18 años de edad a los cuales se les aplicó la encuesta y 8 enfermeras con el que cuenta este servicio que laboran dos en el turno de la mañana y dos en el de la noche a las cuales se les aplico la guía de observación.

Se empleó un muestreo Aleatorio simple obteniendo una **muestra** de 128 usuarios externos, a través del siguiente cálculo:

N= 850

$Z_a = 1{,}64$

p= 5% = 0,05

q= 1-p= 1-0,05= 0,95

d= 3% =0,03

$$n = \frac{\mathrm{N} * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = \frac{850 * 1{,}64^2 * 0{,}05 * 0{,}95}{0{,}03^2(850-1) + 1{,}64^2 * 0{,}05 * 0{,}95}$$

$$n = \frac{850 * 2{,}6869 * 0{,}05 * 0{,}95}{0{,}09(849) + 2{,}6869 * 0{,}05 * 0{,}95}$$

$$n = \frac{108{,}4835}{0{,}7167 + 0{,}1276}$$

$$n = \frac{108{,}4835}{0{,}8443} = 128{,}48 = 128$$

El **criterio para la inclusión** fue saber leer, tener más de 18 años de edad, cursar más de 12 horas en el servicio de emergencia y estar orientados en tiempo espacio y persona.

Los **criterios de exclusión** fueron tener menos de 18 años de edad, no querer participar de la investigación y tener menos de 12 horas en el servicio de emergencia.

EL **procesamiento y análisis estadístico de datos** se realizó a través del usó del programa Microsoft Excel para la elaboración de gráficos estadísticos y el programa Microsoft Word para el análisis de las encuestas, guía de observación y la redacción de todo el documento.

Normas éticas de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas en su Artículo 12, donde indica que se rechazará toda actividad producto de plagio para beneficios propios. Por lo antes mencionado manifiesto que este trabajo es totalmente autenticó. Solicite la aprobación de la directora del Hospital, el consentimiento de los usuarios por escrito y se respetó su deseo de no participar y la información obtenida se utilizó de forma confidencial y solo para el uso de esta investigación.

CAPÌTULO 3
RESULTADOS.

El 68% de los usuarios que acuden al servicio de emergencia son mujeres entre los cuales el 14 % estaban entre las edades de 18 a 30 años de edad, el 30% entre los 31 a 45 años y el 18% entre los 46 a los 65 años de edad, lo que indica que las mujeres tienen mayores complicaciones y se preocupan más por su bienestar físico. El 38% fueron hombres, de los cuales el 26% entre los 46 a 65 años, el 8% de 31 a 45 y el 4% de 18 a 30 años. Estos valores nos señalan que los hombres solo acuden a mayor edad por enfermedades crónicas como hipertensión y diabetes, y los más jóvenes por accidentes laborales, es decir no toman medidas preventivas para prevenir problemas de salud.

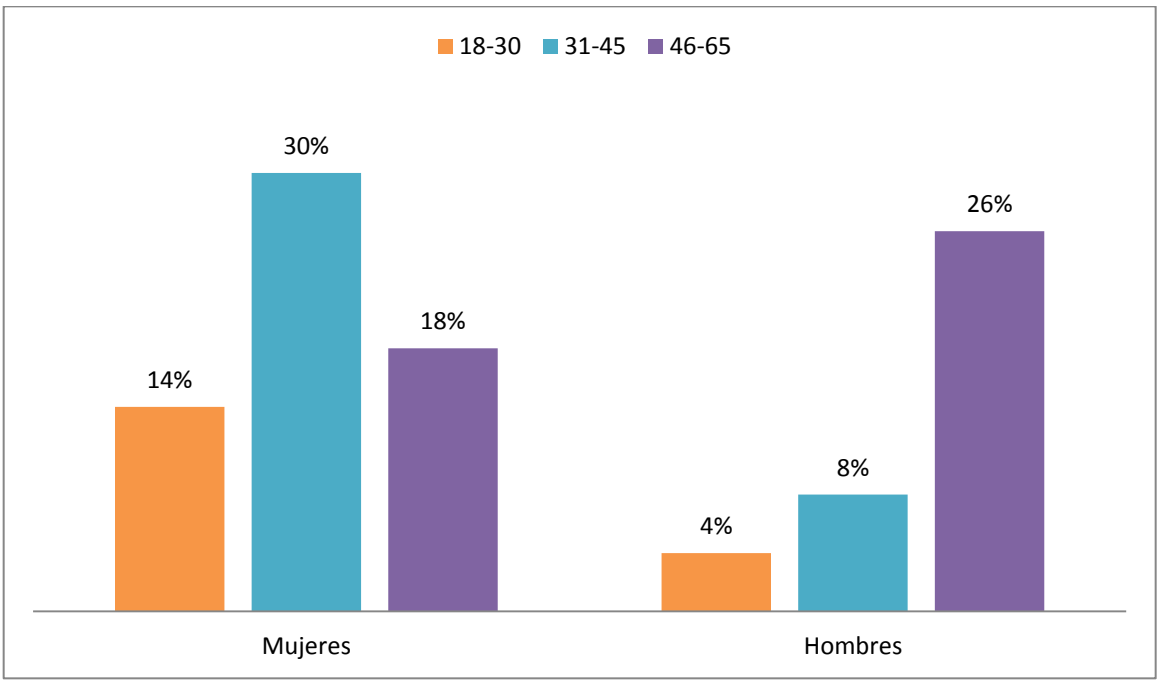


Figura 1. Distribución en porcentajes de las edades y género de los usuarios que acuden al servicio de emergencia.
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

Se encontró que el 41% de los usuarios estaban altamente satisfechos, 31% medio satisfecho y el 28% poco satisfecho con la atención de enfermería, en este servicio no se realizan evaluaciones de satisfacción a los usuarios externos e internos, ni existe ningún reglamento sobre esto. Hay poca diferencia entre los altamente satisfechos y poco satisfechos lo cual es una señal de alarma que demuestra que debe mejorarse la atención y aumentar los niveles de satisfacción de los usuarios externos, implementando nuevas medidas o programas y realizando evaluaciones de satisfacción periódicamente, aunque en este establecimiento se pudo observar que las enfermeras tratan de atender lo más rápido posible a los usuarios dejando a un lado la empatía y carisma en la atención.

El 41% tenían instrucción primaria de los cuales indicaron que el 15% se sentían poco satisfechos, 31% medio y 54% altamente. Los de nivel secundaria fueron de 33% de los cuales el 14% estaban poco satisfechos, 36% medio y 50% altamente, el nivel superior 26% entre ellos el 65% poco satisfecho, 24% medio satisfecho y el 11% altamente. Lo que nos demuestra que a mayor instrucción educativa son mayores las expectativas de los usuarios para sentirse altamente satisfechos. Se observó que los usuarios con mayor nivel educativo exigían y reclamaban sus derechos a diferencia de los demás.

Tabla 1.

Distribución en porcentajes del nivel de satisfacción y su relacionado con el nivel de estudios.

Nivel de satisfacción.	Primaria		Secundaria		Superior		Total	
Poco Satisfecho	8	15%	6	14%	22	65%	36	28%
Medio Satisfecho	16	31%	15	36%	8	24%	39	31%
Altamente satisfecho	28	54%	21	50%	4	11%	53	41%
Total	52	41%	42	33%	34	26%	128	100%

Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

En este establecimiento de salud no cuenta con un método estandarizado para manifestar las quejas de los usuarios externos, por lo cual el 56% de los usuarios decide abandonar el establecimiento de salud, 38% se queja verbalmente entre ellos y con el personal de enfermería sobre la atención que se le brinda y el 6% lo realiza por escrito. Los pacientes cuando se sienten insatisfechos comentan en la sala de espera entre ellos sobre las actitudes de las enfermeras, de los gestos que realizan en la atención por lo que no les agradaría volver pero que se limitan por no tener un lugar más cercano donde acudir, entre las quejas más frecuentes son el tiempo de espera hasta la toma de signos vitales, otros realizan sus quejas verbalmente a las enfermeras ante lo cual ellas tratan de aclarar las dudas e inquietudes, algunos dejan notas en el servicio de emergencia.

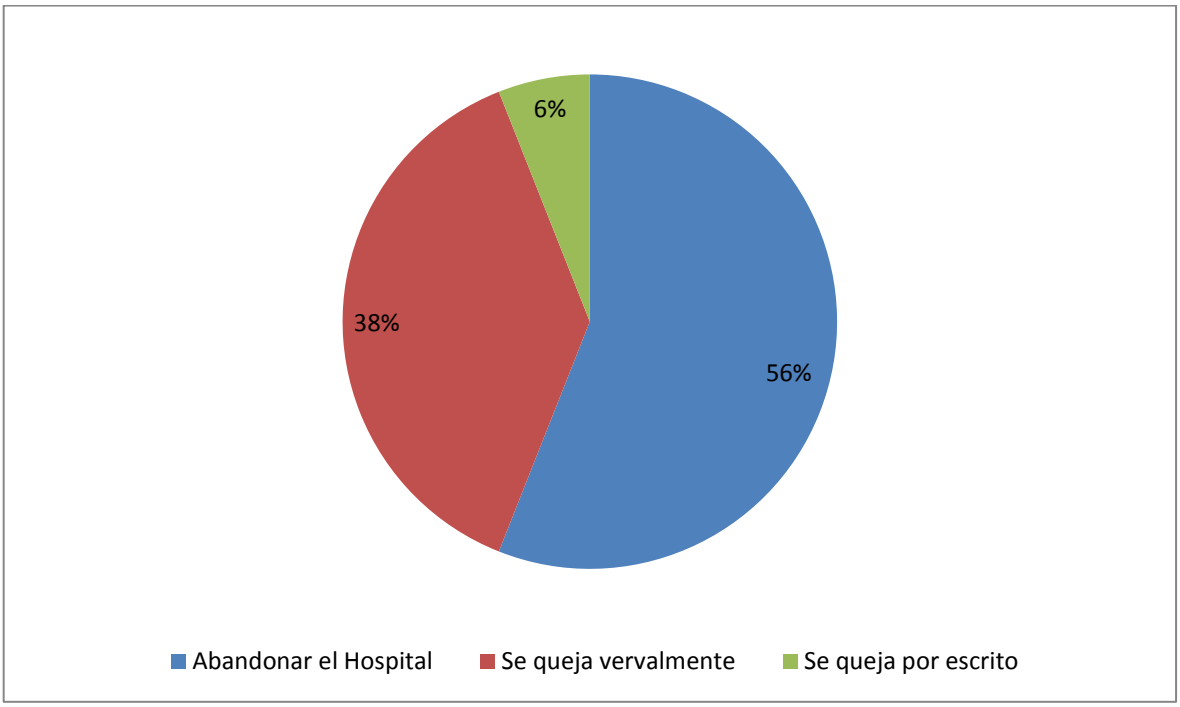


Figura 2. Distribución en porcentajes de las acciones que realizan los usuarios externos cuando están insatisfechos.
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

Siendo el personal de enfermería el que mayor contacto tiene con los pacientes se convierte en parte de la imagen de la institución, por lo que la percepción que tienen los usuarios externos deberían estar entre un nivel bueno y excelente. El 59% de los encuestados percibe la atención de enfermería como buena, mientras que el 28% como excelente y el 13% mala debido a que sienten que no son tratados correctamente ya que perciben actitudes reprochables por parte de las mismas como gestos desagradables respuestas ásperas entre otras, por lo que el personal debería mejorar en algunos aspectos para aumentar a un nivel excelente. Se observó que las mismas siempre usan el uniforme correctamente y limpio, tratan de poder brindar una atención rápida y con calidez en lo que es posible debido al poco personal y gran demanda de pacientes.

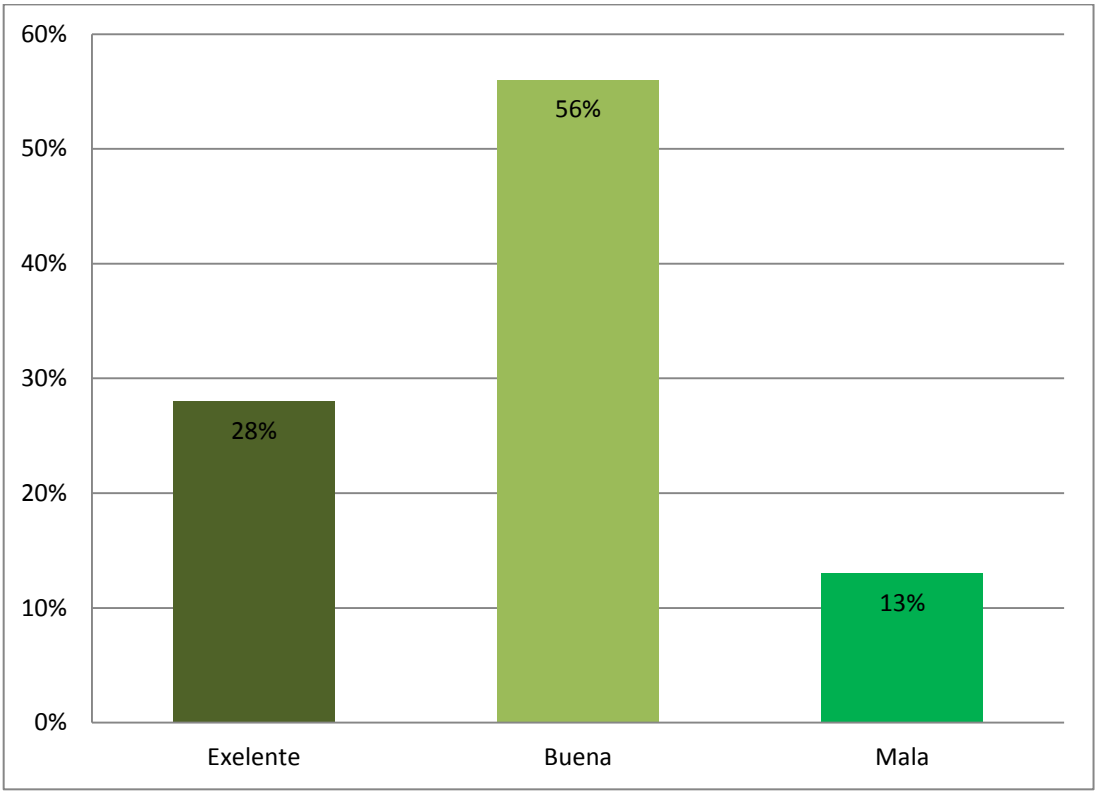


Figura 3. Distribución en porcentajes de la percepción que tienen los usuarios frente a la atención de enfermería.
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

El 40% de los usuarios externos señaló que siempre sus necesidades son atendidas oportunamente y con un valor poco diferencial encontramos al 48% que manifiesta que esto ocurre a veces y el 12% nunca, esto puede deberse a que el personal de enfermería no es suficiente para el servicio y a su limitado espacio físico. Se observó que las enfermeras tratan de cubrir las necesidades de los usuarios en lo posible, pero la gran demanda de pacientes no lo permite, la Coordinadora de Enfermería indicó que no se puede contratar más personal debido al presupuesto que les han asignado, por lo cual como una medida de apoyo parte del personal de la sala de quirófano colabora en la preparación de los pacientes cuando no hay mucho trabajo en sus respetivas áreas.

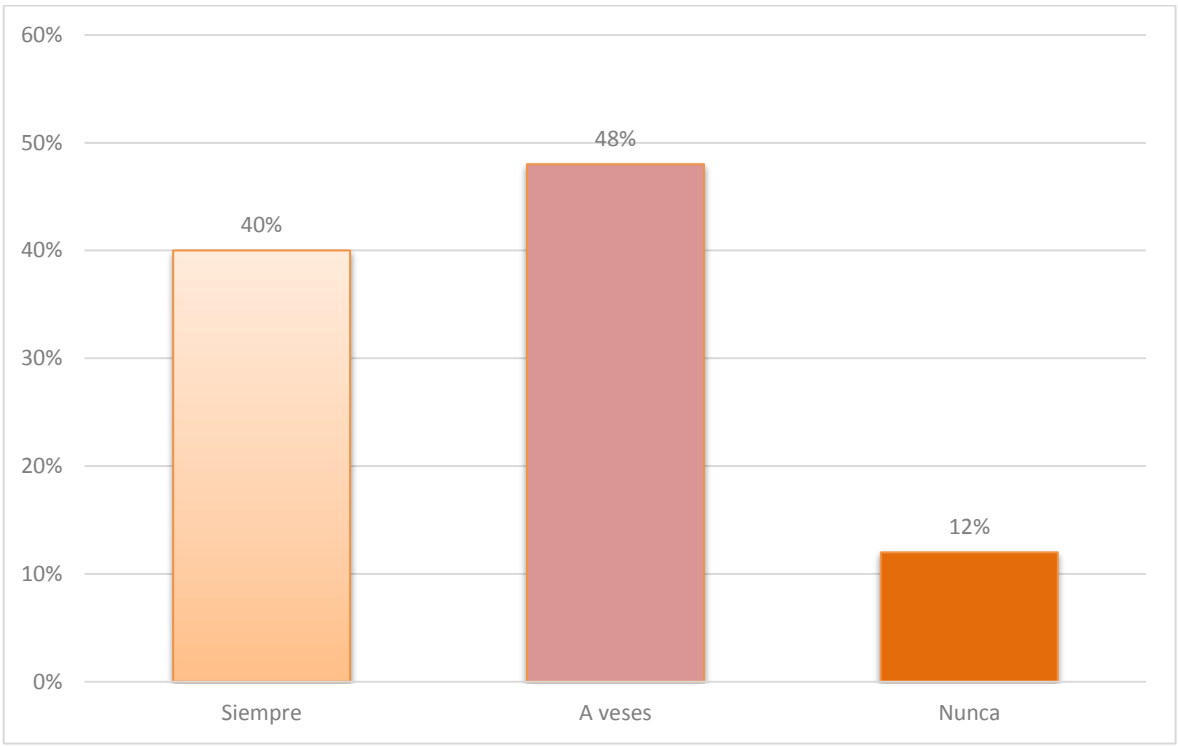


Figura 4. Distribución en porcentajes de que si se atienden oportunamente las necesidades de los usuarios externos.
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

El diálogo es una fuente principal para conocer al paciente y poderle proporcionar la información necesaria según su caso como la evolución de su patología y los cuidados que deben realizar en casa, esto ayuda en la satisfacción del usuario. En este establecimiento se evidencio que el 54% considera que el personal de enfermería proporciona la información necesaria a veces, el 30% siempre y el 16% nunca, siendo esto corroborado por la observación que demostró que las enfermeras proporcionan estas informaciones tales como cuidados del paciente una vez dada el alta, pasos que debe realizar para algún trámite, entre otros esto debido a la gran afluencia de pacientes, ya que la mismas deben realizar la clasificación de usuarios, cuidado directo a los mismos, traslado de pacientes a hospitalización entre otras labores de enfermería, por lo que de acuerdo a lo manifestado por la Coordinadora de Enfermería la mayoría del personal se encuentra en esta área siendo en total 8 enfermeras en turnos rotativos de doce horas.

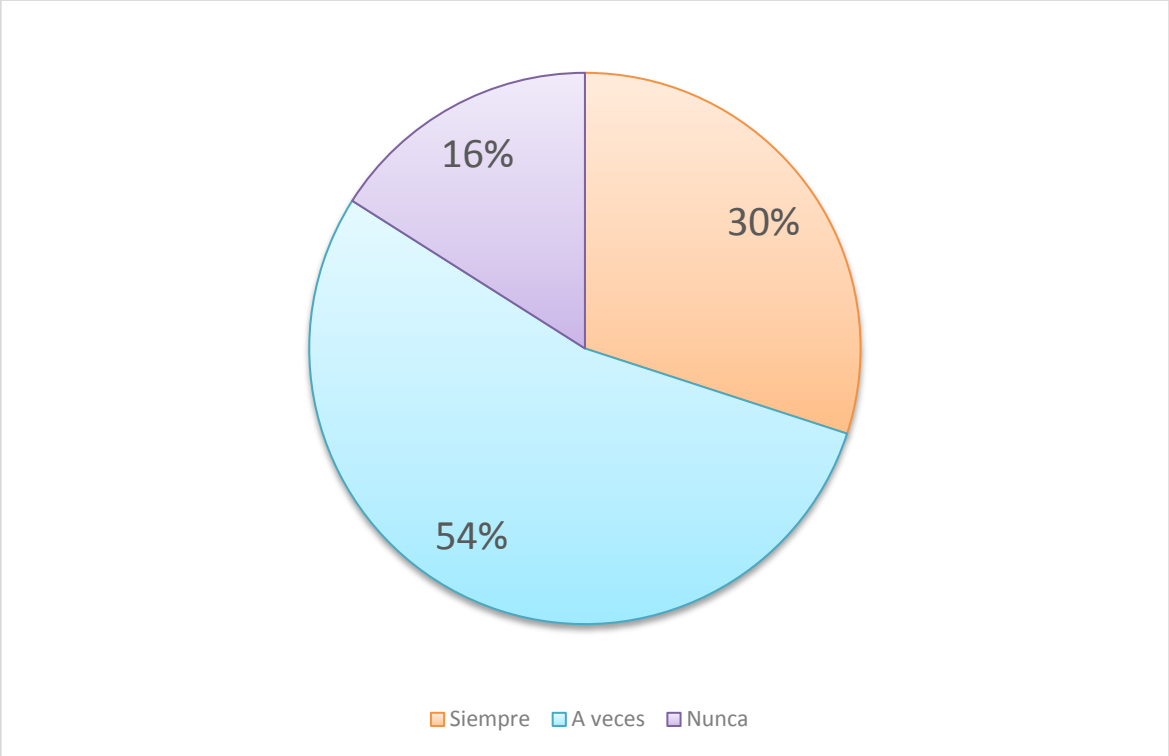


Figura 5. Distribución en porcentajes de que si se proporciona la información necesaria a los usuarios externos.
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

El 32% de los participantes considera que siempre el personal de enfermería demuestra esmero y amabilidad en la atención, seguido del 28% que indicó a veces y el 12% nunca. Estos resultados son desfavorables ya que la mayoría de los usuarios estiman que solamente a veces y nuca reciben una atención con estas características, lo que demuestra que las enfermeras pueden sentirse insatisfechas en su área de trabajo o están estresadas por la gran cantidad de pacientes lo cual les dificulta brindar una atención con calidad y calidez, pero se observó que a pesar de estas dificultades el personal se preocupan por sonreír y ser amables en lo posible, pero cuando hay una gran demanda de pacientes se preocupan más de ser rápidas que de este aspecto, aunque la Coordinadora de Enfermería considera que el personal a su cargo siempre demuestra esmero y amabilidad.

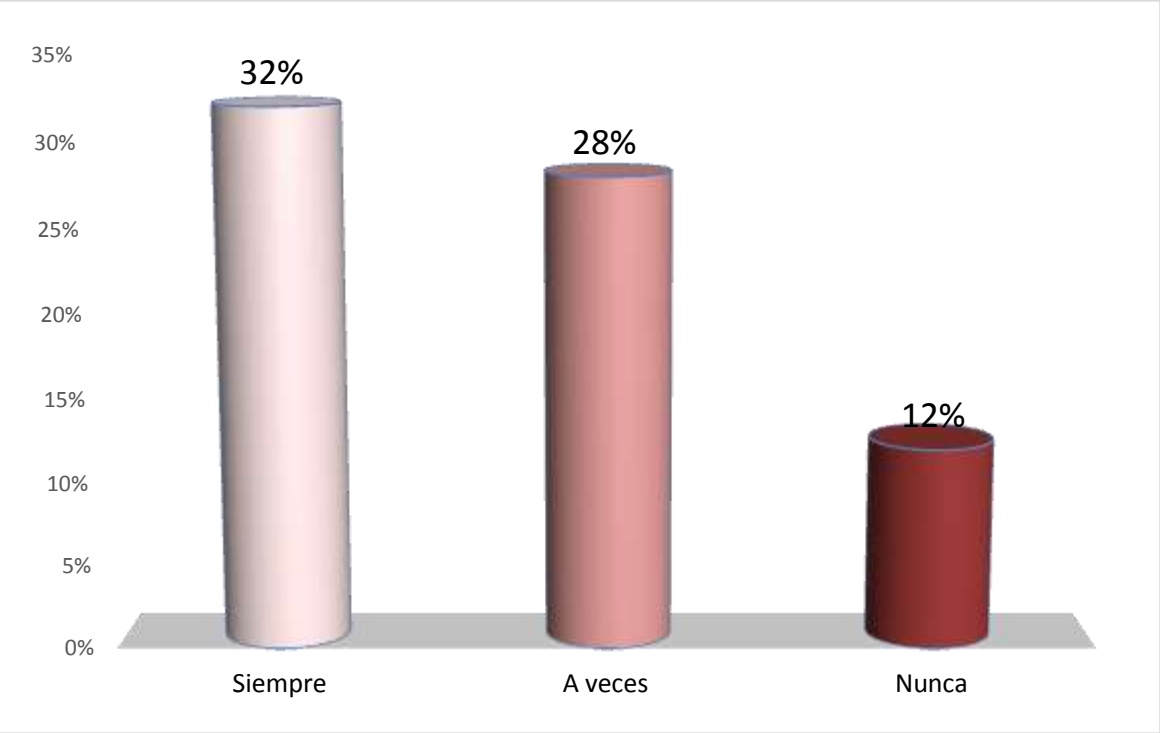


Figura 6. Frecuencia en porcentajes de la demostración de esmero y amabilidad en la atención de enfermería.
Fuente: Encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

El 44% de los encuestados señaló que nunca han observado demostraciones de desagrado y desinterés en la atención de enfermería, 30% a veces y el 26% siempre. Esto muestra que en ocasiones el personal si demuestra desinterés y desagrado por los pacientes, lo cual puede deberse al espacio físico reducido e incómodo para el trabajo del personal y que las enfermeras pueden estar insatisfechas en su puestos, porque la institución no cuenta con programas o proyectos establecidos sobre la satisfacción de los usuarios internos y externos, ni se utiliza medidas estandarizadas para el aumento de la misma.

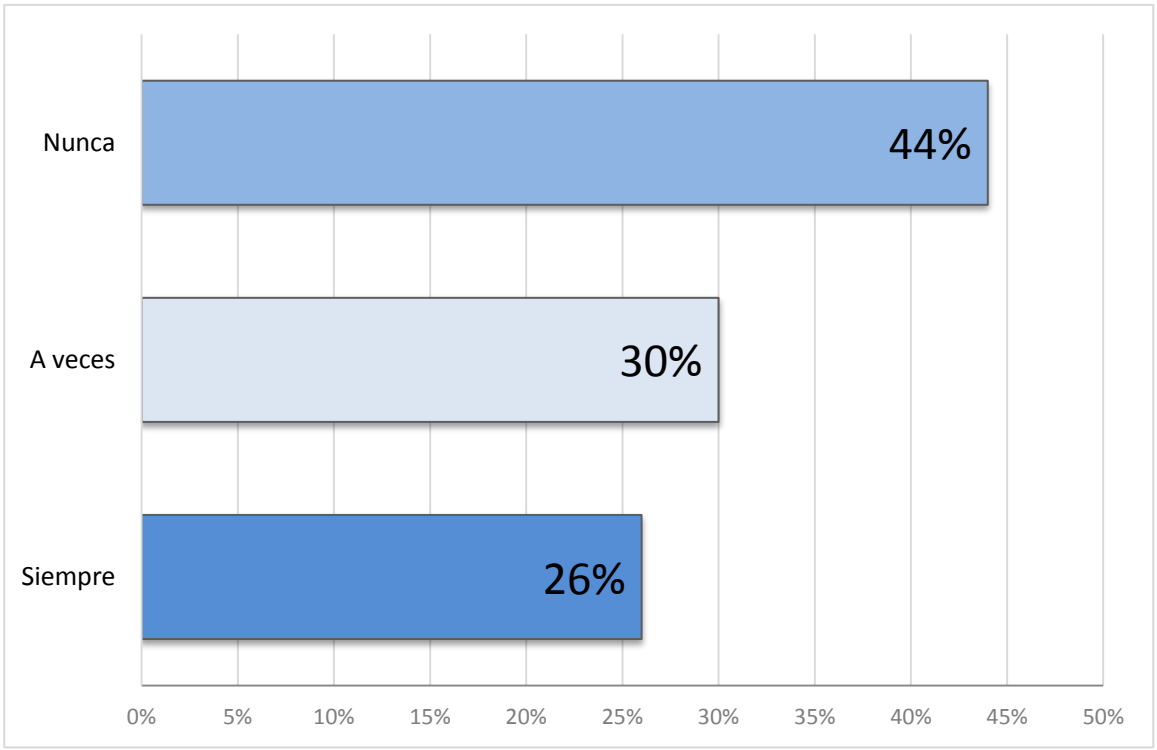


Figura 7. Distribución en porcentajes de la demostración de desagrado y desinterés en la atención de enfermería
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

La muestra indicó que 62% reciben una atención con rapidez a veces, el 24% siempre y el 14% nunca. Lo que es confirmado por la guía de observación debido al insuficiente número de enfermeras para el turno de la mañana que es de dos que laboran desde las 08h00 hasta las 20h00, por lo cual es difícil para este personal atender con rapidez la gran demanda de pacientes que acuden a este servicio. En la entrevista la coordinadora de las enfermeras, manifestó que realizan todo lo que está a su alcance para poder brindar una atención con rapidez.

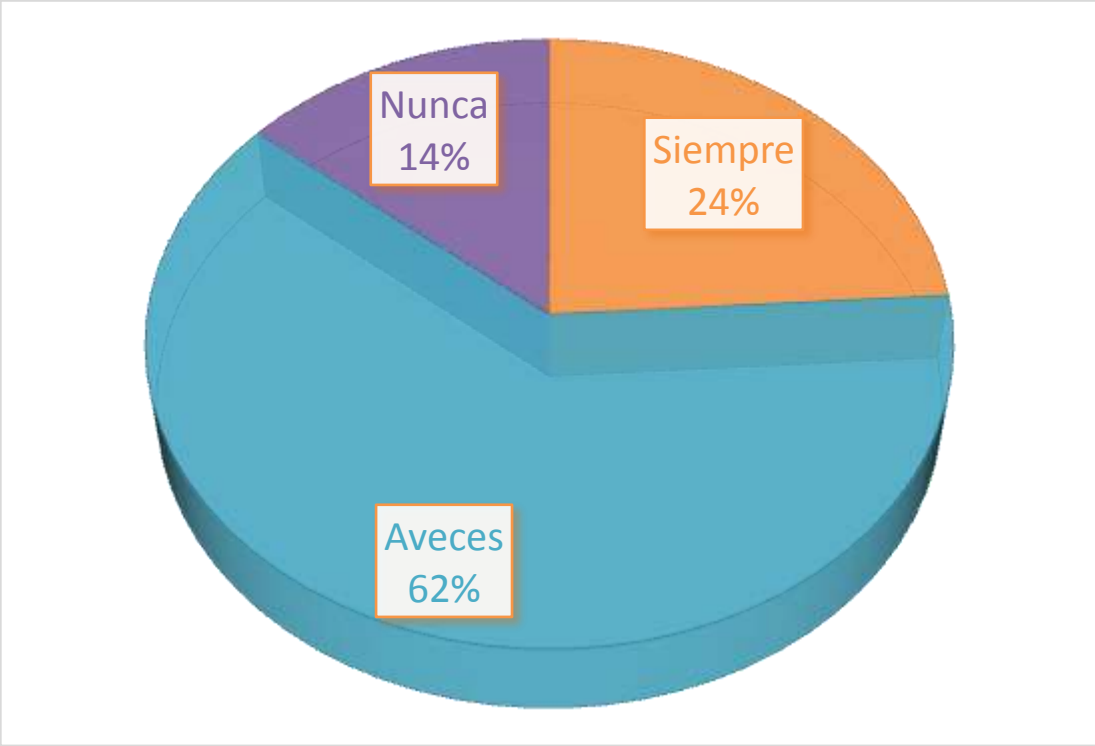


Figura 8. Distribución en porcentajes de cuando la atención de enfermería es con rapidez.
Fuente: Encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

Se evidencia que el 64% de los encuestados indicó que si recomendaría este servicio aunque consideran que el personal de enfermería debería ser un poco más amable cuando brindan sus cuidados, mientras que el 36% que no lo haría debido a que no se sienten conformes con el mismo. Esto demuestra que a pesar de todo el servicio de emergencia tienen una buena imagen ante los usuarios. Pero no se debe descuidar el porcentaje de personas que no lo harían, debido a que los mismos podría dar malas referencias por ende aumentarían este valor y conllevar a un desprestigio de la institución de salud.

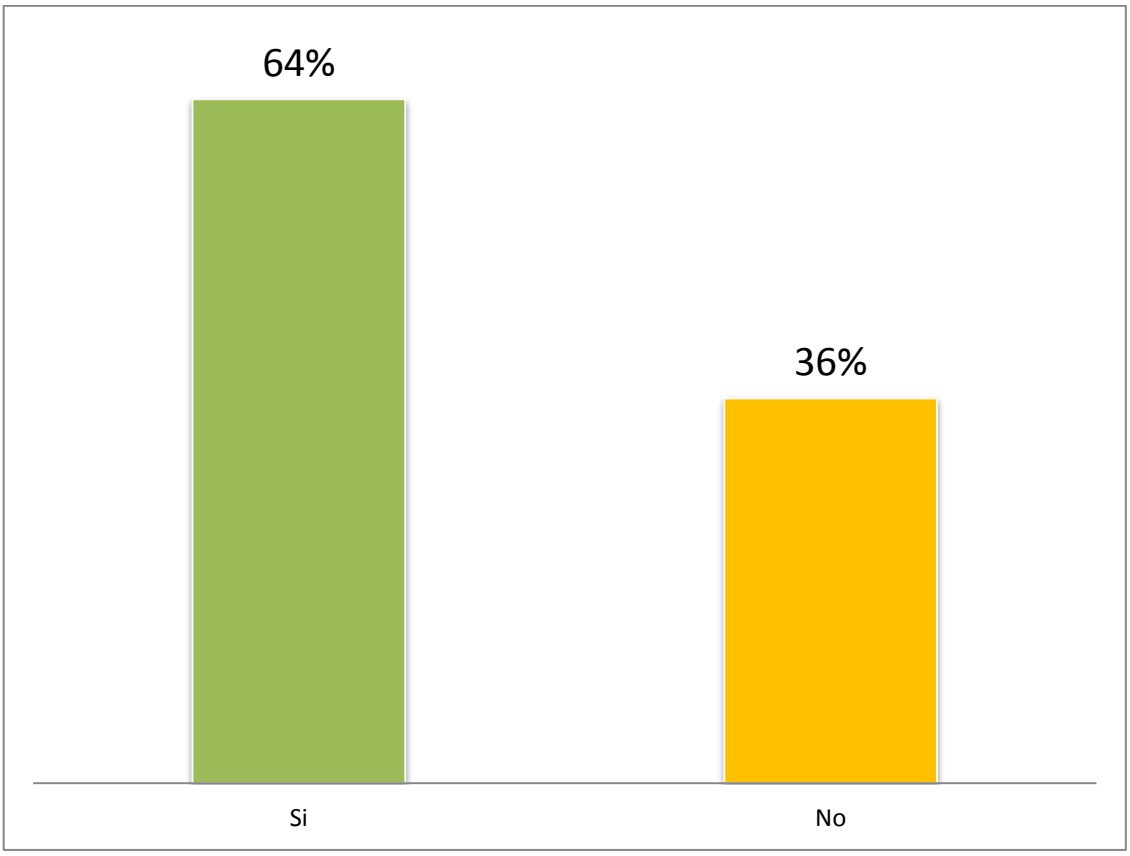


Figura 9. Distribución en porcentajes de si recomendaría esta servicio.
Fuente: encuesta realizada a usuarios externos del servicio de emergencia

CAPITULO 4

DISCUSIÓN

El 68% de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti son mujeres y el 38% fueron hombres, lo que guarda similitud con la investigación realizada por Borré Miguel sobre la "Calidad percibida de la atención de enfermería" donde obtuvo que el 56% fueron mujeres y el 44% hombres y la realizada por Cristian Morales titulado "Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencia frente a la atención de enfermería" donde obtuvo que el 65% fueron mujeres y 35% hombres, lo que demuestra que el sexo femenino se preocupa más de su bienestar físico acudiendo periódicamente a los establecimiento de salud, ya sea por controles prenatales u otras dolencias, ya que las mismas poseen mayor conocimientos sobre los cuidados y controles médicos que necesitan ellas y sus familiares.

En la presente investigación se encontró que el 41% de los usuarios estaban altamente satisfechos con la atención de enfermería que recibían, 31% medio satisfecho y el 28% poco satisfechos debido a que sentían que no eran tratados correctamente y que el personal de enfermería debía mejorar su atención, en este servicio no se realizan evaluaciones de satisfacción a los usuarios externos e internos, ni existe un reglamento sobre esto. Lo que es contrario al trabajo realizado por Cristian Morales en el 2009 titulado "Nivel de Satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencia frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención en Salud en Mistrato Risaralda" donde encontró que el 25% tenían un alto nivel de satisfacción, 60% medio satisfechos y el 15% bajo satisfecho. Al igual que el estudio elaborado por Medina Lezama "Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes" reveló que el 21% satisfacción alta, 52% medio satisfecho y el 25% baja satisfacción. De igual manera para Vargas Alarcón Dolores, en su investigación realizada en el 2013, en la Universidad San Francisco de Quito, sobre "Estudios de satisfacción de Usuarios externos e internos en el servicio de Salud Patronato Provincial de Pichincha", entre los resultados están el nivel de usuarios satisfechos fue de 37%, los altamente

satisfechos de 53%, y el 2% de insatisfacción. Hay una gran similitud entre los que están poco satisfechos, ésto puede deberse a que los usuarios con mayor nivel de estudio tienen mayores expectativas y conocen sus derechos, es importante mencionar que en todas estas investigaciones tienen considerables porcentajes de usuarios externos poco satisfechos lo que nos demuestra que es un inconveniente en muchas de las instituciones de salud.

Pero los resultados obtenidos en el Patronato Provincial de Pichincha por Dolores Vargas sobre "Estudios de satisfacción de Usuarios externos" indicó que el 53% se encontraban altamente satisfechos, 37% medio y el 2% insatisfechos, lo que es muy contrario a la investigación ejecutada en el Hospital Juan Carlos Guasti, puede deberse a que en el Patronato de Pichincha se preocupen de la satisfacción de los usuarios realizando medidas para mejorar el servicio y la calidad de la atención.

Aunque la investigación de Mirian Lucas demuestra lo opuesto en su trabajo Titulado "Desempeño de los líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del hospital Divina Providencia", donde obtuvo que el 12% se sentían altamente satisfechos, 30% medio y el 58% bajo, muy contrario a lo reflejado en el Hospital Juan Carlos Guasti.

En relación al nivel de estudio de los usuarios, el 41% tenían instrucción primaria de los cuales el 15% se sentían poco satisfechos, 31% medio y 54% altamente. Los de nivel de secundaria fueron de 33% de los cuales el 14% poco satisfecho, 36% medio y 50% altamente. Y el nivel superior con un 26% entre ellos el 65% poco satisfecho, 24% medio satisfecho y el 11% altamente, demostrando que a mayor instrucción educativa son mayores las expectativas de los usuarios para sentirse altamente satisfechos. Lo que guarda similitud con Barahona y Calapiña en su investigación "Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital Padre "Alberto Bufonni" del cantón Quininde-Esmeraldas" en el cual se determinó que de los encuestados, el 45% tenían una instrucción primaria, 41% instrucción secundaria, 15% instrucción superior, esta similitud puede deberse a que ambas investigaciones son de la Provincia de Esmeraldas indicando que la mayoría que acude a estos establecimientos del Ministerio de Salud Pública tienen un nivel de instrucción primaria. Otra investigación que guarda

similitud es la de Cristian Morales donde se refirió que el 58% tenían una instrucción primaria, 12% secundaria y 30% superior.

En el Hospital Juan Carlos Guasti no hay un método estandarizado para manifestar las quejas de los usuarios externos como buzón de sugerencias entre otros, por lo cual el 56% decide abandonar el establecimiento de salud, 38% se queja verbalmente y el 6% lo realiza por escrito. Lo que se correlaciona con lo indagado por Lucas en su tesis donde demostró que el 54% abandona el hospital, 22% protesta y el 24% realiza otras acciones, siendo la opción más común en ambas investigaciones abandonar el establecimiento ya que este es la manera de manifestar su insatisfacción.

La personalidad y el trato con los que el personal de enfermería brinda los cuidados interfieren en la percepción que tienen los usuarios de los mismos. El 59% de los encuestados percibe la atención de enfermería como buena, mientras que el 28% como excelente y el 13% mala, esto se relaciona con los hallazgos de Mirian Lucas en su tesis realizada en la Divina Providencia donde encontró que el 14% indicó que es excelente, 64% buena y el 22% mala, amabas instituciones son públicas y de la misma Provincia por lo que se destaca que en ambas unidades de salud el personal de enfermería tiene las mismas falencias.

CONCLUSIONES.

Se demostró que la mayoría de los usuarios que acuden a este servicio se encuentran entre medio y poco satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería.

El nivel de estudio interfiere en el nivel de satisfacción de los usuarios ya que a mayor instrucción educativa son mayores las expectativas de los usuarios para sentirse altamente satisfechos.

Se señaló que un alto porcentaje de usuarios percibe como buena la atención de enfermería, pero un porcentaje considerable la percibe como mala, por lo que el personal debería mejorar en algunos aspectos para que aumentara sus porcentajes a un nivel excelente.

Las acciones que realizan los usuarios externos cuando se sienten insatisfechos en su mayoría es abandonar el establecimiento de salud, seguido por quejarse verbalmente y por último lo realizan por escrito.

Entre las actitudes que demuestra el personal de enfermería en la atención a los usuarios se pudo determinar que en cuanto a esmero y amabilidad los participantes consideran que siempre el personal de enfermería lo hace, seguido de a veces y un bajo porciento nunca. Y en cuanto a la demostración de desagrado y desinterés, la mayoría de los usuarios manifiesta que es siempre y a veces, mientras que el resto señala que nunca.

RECOMENDACIONES.

Al Hospital Juan Carlos Guasti:

Apertura a los estudiantes para la realización de nuevas investigaciones que permitan adquirir nuevos conocimientos sobre la realidad del mismo para poder intervenir y mejorar las falencias encontradas.

Capacitaciones al personal de enfermería trimestralmente, sobre atención con calidez y calidad a los pacientes.

Motivación al personal de enfermería mediante elegir el enfermero del mes, vacaciones entre otros.

Implementación una medida específica para recolectar quejas o comentarios de los usuarios externos e internos, como pueden ser buzón de sugerencias, el cual debe ser abierto cada semana por la Coordinadora de Enfermería, llevar un control del mismo y proponer mejoras.

Supervisión al personal de enfermería periódicamente para verificar las actitudes y aptitudes que demuestran al brindar los cuidados de enfermería para identificar las posibles causas de insatisfacción de los pacientes.

Dotación de insumos, equipos y enfermeros/as, con la finalidad de mejorar la atención del servicio de emergencia, verificando cada trimestre que no falten.

Evaluación a los usuarios externos mediante observación y encuestas sobre satisfacción cada seis meses, siendo las mismas tabuladas y compartir sus resultados con el personal en busca de implementar medidas de mejora.

Al Ministerio de Salud Pública:

Crear programas o proyectos sobre satisfacción de los usuarios tanto externos como internos, para ser ejecutados en todas las instituciones de salud, con el objetivo de aumentar los niveles de satisfacción.

Evaluar a las instituciones de salud sobre la satisfacción mediante un usuario oculto que reporte la realidad de los mismos.

Dotar a las instituciones de salud del personal de enfermería necesario para la gran de manda de pacientes para poder brindar una mejor atención de calidad y calidez.

A la Escuela de Enfermería:

Incluir en su malla curricular la asignatura satisfacción de los usuarios con el propósito de preparar a los estudiantes en este aspecto para mejorar su desempeño profesional.

REFERENCIA

Alarcón, D. V. (Enero de 2013). Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. *Tesis*. Quito, Ecuador.

Alma Alvarez, C. R. (2012). Satisfaccion de los pacientes hospitales con la atencion de Enfermeria. *Medigraphic*, 68-72.

Alma Elizabeth Álvarez de la Rosa, C. O. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf Neurol (Mex)*, 68-72.

Altamirano Requejo Nancy, C. S. (Agosto-Diciembre de 2012). Nivel de satisfacción del usuario adulto mayor. servicio de hospitalización medicina. hospitaL II-2 MINSA TARAPOTO. *Tesis*. Tarapoto, Peru.

Álvarez, d. l.-O.-C. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. *Enf Neurol (Mex)*, 68-72.

Andrea Michelle Ibarra Vinueza, C. M. (Febrero de 2016). La calidad de atención de enfermería relacionado con el grado de satisfacción de los pacientes en el servicio de cirugía del hospital de especialidades "EUGENIO ESPEJO" DE LA CIUDAD DE QUITO, OCTUBRE 2015 - FEBRERO 2016. *Tesis*. Quito, Ecuador.

Avila Roja, T. L. (2004). Algunas condiciones en el analisis del concepto Satisfaccion del paciente. *Investigacion y Educacion Enfermeria*, 128-137.

Barahona, V. J.-C. (Mayo-Octubre de 2015). "Satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre "ALBERTO BUFONNI" del canton Quininde-Esmeraldas periodo mayo –octubre 2015. *Tesis*. Riobamba, Ecuador.

Barragan, P. (2000). *LA auestima.* Chile: SAntillana.

Begoña Fernández Rodríguez, J. M. (2004). En *Atención enfermera en Urgencias* (págs. 10-11). Madrid: Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.).

Begoña, R. F.-M. (2004). En *Atención enfermera en Urgencias* (págs. 10-11). Madrid: Difusión Avances de Enfermería (DAE, S.L.).

Borré Ortiz, Y. M. (2014). Perceived quality of nursing care for hospitalized patients. *Ciencia y enfermería*, 81-94.

Borré, O. Y. (2014). Perceived quality of nursing care for hospitalized patients. *Ciencia y enfermería*, 81-94.

Caligiore Corrales, D. S. (2003). Satisfaccion del usuario del area de Hospitalizacion de un Hospital del tercer Nivel. *Enfermeria Global*, 1-3.

CHANG DE LA ROSA, M., ALEMAN LAGE, M. d., & CANIZARES PEREZ, M. y. (1999). Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Rev Cubana Med Gen Integr*, 541-547.

Fernandez Hilda, E. R. (2012). Cuidado proporcionado por la enfermera y satisfaccion del enfermo hospitalizado en una institucion privada. *Tesela*, 12.

Gonzales, C. M. (2009). Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al servicio de Urgencia frente a la atencion de enfermeria en una institucion de primer nivel de atencion en salud, en Mistrato Risaralda. Santa Fe de Bogota, Colombia. Obtenido de file:///C:/Users/MODULO%2015/Downloads/ayuda2.pdf

Gonzales, C. M. (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atencion de enfermeria en una institucion de primer nivel de Atencion en salud. Bogota, Colombia.

Gonzales, M. C. (2009). Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al servicio de Urgencia frente a la atencion de enfermeria en una institucion de primer nivel de atencion en salud, en Mistrato Risaralda. Obtenido de file:///C:/Users/MODULO%2015/Downloads/ayuda2.pdf

Gonzales, M. C. (2009). Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atencion de enfermeria en una institucion de primer nivel de Atencion en salud. Bogota, Colombia.

Gonzalez, C. M. (Febrero-Abril de 2009). Nivel de Satisfaccion de los pacientes que asisten al servicio de urgencia, frente a la atencion de enfermeria en una institución de primer Nivel de Atención en Salud. Barranquilla, Colombia.

Ibarra, V. A.-M. (Febrero de 2016). La calidad de atencíon de enfermería relacionado con el grado de satisfaccíon de los pacientes en el servicio de cirugía del Hospital de Especialidades “Eugenio Espejo” de la ciudad de Quito, Octubre 2015 - Febrero 2016. *Tesis*. Quito, Ecuador.

Janeth Perez, C. T. (2012). Medicion de la satisfaccion del usuario en el servicio de fisioterapia del centro de medicina del ejercito y reabilitacion cardiaca. Medellin, Colombia.

Jessica Paola Barahona Vimos, I. A. (Mayo-Octubre de 2015). “satisfacción de las/los pacientes hospitalizados en relación con los cuidados de enfermería en el hospital padre “alberto bufonni” del canton quininde-esmeraldas periodo mayo –octubre 2015. *Tesis*. Riobamba, Ecuador.

Josepht, L. (1997). *Protocolos Terapeuticos de Urgencia.* Barcelona: Tercera Edicion.

Juan, B. C. (2014). Nivel de sastifaccion de los pacientes atendidos en el Servicio de Urgencia del Centro de Diagnostico Integral "Los Arales". *MEDISAN*, 942-947.

María Medina-Lezama, A. E.-M. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Revista Enfermeria Herediana*, 96-106.

María Teresa Trincado Agudo, E. F. (1995). Calidad en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 1-2.

Medina, L. &. (2013). Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, Hospital Militar de Lima. *Revista Enfermeria Herediana*, 96-106.

Menendez, L. M. (Abril-Junio de 2015). Desempeño de los/las lideres de enfermería y la motivacíon del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfaccíon de los

usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia. *Tesis*. Esmeraldas, Ecuador.

Menendez, M. I. (Abril-Junio de 2014). Desempeño de los/las lideres de enfermería y la motivacion del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del hospital fisco misional DIVINA PROVIDENCIA. *Tesis*. Esmeraldas, Ecuador.

Moreno, B. D. (2014). *I*mportancia del cliente interno y externo en las organizaciones. Bogota.

Moreno, D. B. (2014). *I*mportancia del cliente interno y externo en las organizacione*S*. Bogota.

Muguira, A. (s.f.). *QuestionPro Blog*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2016, de https://www.questionpro.com/blog/es/elementos-de-la-satisfaccion-al-cliente/

Ortiz Espinosa, R. M., & Munoz Juarez, S. y. (03 de 04 de 2016). Obtenido de Salud Publica [online]. 2004, vol.78: http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1135-57272004000400010&script=sci_arttext

Patiño, O. B. (2014). *googleusercontent*. Recuperado el 20 de Diciembre de 2015, de http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21295/1/TESIS.pdf.

Rodriguez, M. (10 de Septiembre de 2014). *Blog*. Recuperado el 14 de Septiembre de 2016, de Blog: http://conceptosycuidadosenenfermeria.blogspot.com/2014/09/diferentes-puntos-de-vista.html

Rossy. (31 de Octubre de 2011). *Marketing* . Recuperado el 2 de Diciembre de 2016, de http://rosy-gestion-de-marketing.blogspot.com/2011/10/44-elementos-para-la-satisfaccion-y-la.html

Saray Blanco, F. S. (2010). Satisfaccion de los pacientes de urgencias con los cuidados enfermeros. *Enfermeria Clinica*, 20.

Tamayo, P. J. (2012). Medicion de la satisfaccion del usuario en el servicio de fisioterapia del centro de medicina del ejercito y reabilitacion cardiaca. Medellin, Colombia.

Ugalde Antonio, H. N. (2005). Las Reformas neoliberales del sector de la salud. *Panam Salud*, 17.

Vargas, A. D. (Enero de 2013). Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha. *Tesis*. Quito, Ecuador.

Velazco, I. (2007). Satisfaccion de los pacientes con la atencion de enfermeria postooperatoria en el servicio de Cirugia del Hospital "Santa Maria del Socorro". Lima, Perú.

Velazco, I. N. (2006). Satisfaccion de los pacientes con atencion de enfermeria postooperatoria en el servivio de Cirugia del Hospital "Santa Maria del Socorro2 de Ica. Lima, Perú.

Velazco, I. N. (2007). Satisfaccion de los pacientes con la atencion de enfermeria postooperatoria en el servicio de Cirugia del Hospital "Santa Maria del Socorro". Lima, Perú.

Velazco, U. I. (2006). Satisfaccion de los pacientes con atencion de enfermeria postooperatoria en el servivio de Cirugia del Hospital "Santa Maria del Socorro2 de Ica. Lima, Perú.

ANEXOS.

ANEXO # 1

Cronograma

ACTIVIDAD.	MES/AÑO 2016																	2017				
	SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE					DICIEMBRE				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	4	2	3	4	5
Elección del Tema.																							
Búsqueda de Información																							
Elaboración del Árbol de problemas																							
Elaboración de la Problemática																							
Elaboración de justificación																							
Delimitación de objetivos																							
Elaboración del marco Teórico																							
Consulta de Bibliografías																							
Elección de la Metodología																							
Elaboración del Cronograma																							
Presentación del Anteproyecto al Asesor																							
Corrección del Anteproyecto																							
Aplicación de encuesta																							
Aplicación de entrevista y guía de observación																							
Análisis de Datos																							
Redacción Final																							
Corrección de Tesis																							
Entrega del primer borrador.																							
Entrega del segundo borrador.																							
Entrega del tercer borrador.																							
Disertación de Tesis.																							

ANEXO # 2

Presupuesto o Costo de la Tesis.

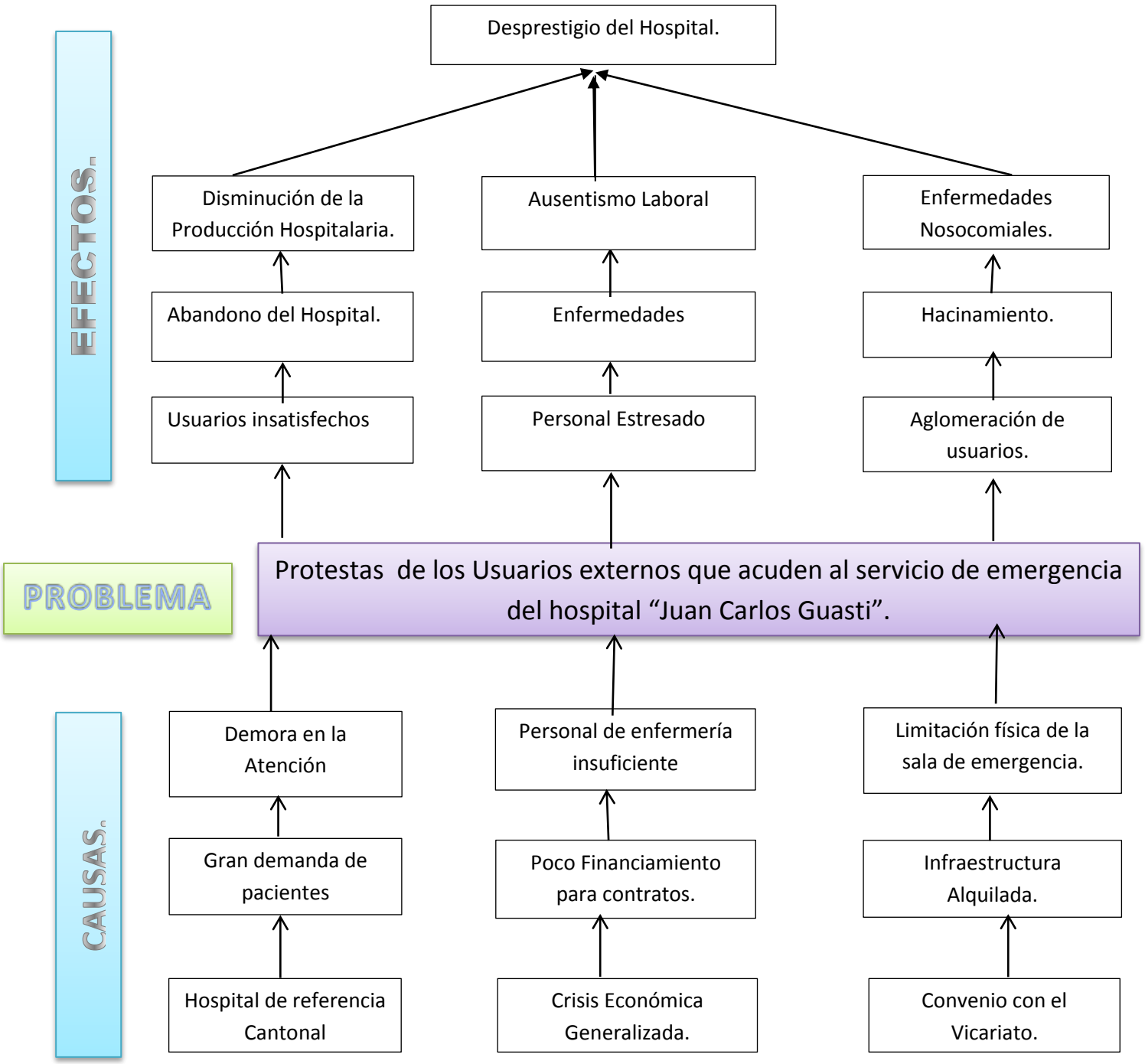
PAGOS PUCESE			
1. DETALLES	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Matricula	1	**149.23**	**149.23**
Proyecto de grado	3	**354.85**	**1064.55**
Examen de grado	1	**250.36**	**250.36**
TOTAL			**1,464.14**
RECURSOS MATERIALES			
2. TÉCNICOS	**CANTIDAD**	**V. UNITARIO**	**V. TOTAL**
Computadora	1	900.00	900.00
Cámara fotográfica	1	240.00	240.00
Impresora	1	250.00	250.00
Internet	80	0.60	48.00
TOTAL			**1,438.00**
3. MATERIAL DE OFICINA			
Lápiz	3	0.30	0.90
Esferos	4	0.45	1.80
Resma de hojas A4	8	5.00	40.00
Cuaderno	1	1.50	1.50
Copias	800	0.03	24.00
Carpeta	2	0.50	1.00
Empastado	3	10.00	30.00
Impresiones	900	0.20	180
Pendray	1	15.00	15.00
Anillados	10	2.00	20.00
TOTAL			**314.20**
4.-SALIDA DE CAMPO			
Movilización	80	1.50	120.00
Alimentación	20	2.75	55.00
TOTAL			**175.00**
5.- TOTAL			**3,391.34**

Fuente de financiamiento.

Esta investigación será financiada con recursos propios de la investigadora.

ANEXOS # 3

Árbol de problemas:



ANEXO # 4

Encuesta a usuarios externos

Esta investigación es sobre La Satisfacción del usuario, previo a la obtención del título Licenciada de Enfermería. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradezco ser lo más sincero posible.

Datos Generales:
Situación laboral: Activo ☐ Jubilado ☐ Desempleado ☐ Estudiante ☐ Ama de casa ☐
Nivel de estudios: Primarios ☐ Secundaria ☐ Superior ☐
Edad: 10-20 ☐ 21-40 ☐ 41-60 ☐ +61años ☐
Sexo: Femenino ☐ Masculino ☐
Instrucciones: Marque con una X donde corresponda.

1.- ¿Cuál es la frecuencia con la que acude al servicio de emergencia?
1 a 2 veces a la semana. ☐ 3 a 4Semanalmente. ☐ 1 a 2 veces al mes. ☐

2.- ¿Cómo se siente después de recibir la atención del personal de enfermería?
Altamente Satisfecho ☐ Medio Satisfecho ☐ Poco Satisfecho ☐

3.- ¿Cuándo se siente insatisfecho que acción realiza?
Abandonar el Hospital ☐ Se queja verbalmente ☐ Se queja por escrito ☐

4.- ¿Considera usted que la atención del Personal de Enfermería es?
Excelente ☐ Buena ☐ Mala ☐

5.- ¿El personal de enfermería atiende oportunamente sus necesidades?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

6.- ¿El personal de enfermería le proporciona la información necesaria?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
7.- ¿El personal de enfermería demuestra esmero y amabilidad en la atención?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
8.- ¿El personal realiza gestos de desagrado y desinterés cuando lo atiende?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
9.- ¿El personal de enfermería lo atiende con rapidez?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
10.- ¿Recomendaría usted este servicio?
Sí ☐ No ☐
11.- ¿El personal de enfermería utiliza en uniforme completo y correctamente?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐
12.- ¿A observado discusiones o peleas entre el personal de enfermería?
Siempre ☐ A veces ☐ Nunca ☐

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN ¡

ANEXO # 5

Guía de observación.

Esta investigación es sobre La Satisfacción del usuario, previo a la obtención del título Licenciada de Enfermería. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradezco ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Marcar con una X según lo que se observe.
Datos Generales:
Fecha…… Hora de inicio/final de la observación……
Enfermera…….. Auxiliar de Enfermería……
Turno: Mañana…….. Noche……. Número de pacientes a cargo……

Características	Siempre	A veces	Nunca
1. ¿El personal de enfermería utiliza el uniforme completo y correctamente?			
2. ¿El personal de enfermería llega a tiempo al turno?			
3. ¿El personal de enfermería tiene conflictos interpersonales con sus compañeros?			
4. ¿El personal de enfermería atiende oportunamente las necesidades de los usuarios?			
5. ¿El personal de enfermería es organizado en la realización de su trabajo?			
6. ¿El personal de enfermería proporciona la información necesaria a los usuarios?			
7. ¿El personal demuestra esmero y amabilidad en la atención a los usuarios?			
8. ¿El personal de enfermería realiza gestos de desagrado y desinterés en la atención a los usuarios?			
9. ¿El personal de enfermería atiende con rapidez a los usuarios?			

Responsable: Lissette Ordoñez.

ANEXO # 6

ENTREVISTA A JEFA DE ENFERMERIA.

Esta investigación es sobre La Satisfacción del usuario, previo a la obtención del título Licenciada de Enfermería. Sus respuestas son confidenciales, así que le agradezco ser lo más sincero posible.

1.- ¿Considera que el personal de enfermería es suficiente para el servicio de emergencia?

……
……
……

2.- ¿Este servicio cuenta con los equipos y materiales necesarios?

……
……
……

3.- ¿Usted realiza la evaluación de satisfacción a los usuarios externos e internos?

……
……
……
……

4.- ¿Qué medidas utiliza para aumentar la satisfacción de los usuarios externos e internos?

……
……
……
……

5.- Existe algún reglamento sobre Satisfacción de los Usuarios?

……
……
……
……

6.- ¿Cuenta con programas o proyectos de satisfacción realizados por usted?

……
……
……
……

7.- ¿Ha tenido quejas de los usuarios externos sobre la atención del personal de enfermería, que medidas ha tomado?

……
……
……
……

8.- ¿Considera usted que el espacio físico es adecuado para este servicio?

……
……
……
……

ANEXO # 7

Operacionalizacion de Variables.

Objetivo	Variable Dependiente	Descripción	Indicadores	Escala	Instrumento
Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia.	Satisfacción	Estado mental o sentimiento de gozo o alegría cuando se cumple las expectativas esperadas.	¿Cuándo se siente insatisfecho que acción realiza? ¿Cuál es el nivel de satisfacción con respecto a la atención de enfermería?	Abandonar el Hospital Se queja verbalmente Se queja por escrito. Alto Medio Bajo	Encuesta. Observación.

Objetivo	Variable Dependiente	Descripción	Indicadores	Escala	Instrumento
Determinar si la atención de enfermería satisface las expectativas de los usuarios	Atención de Enfermería.	Son las acciones intencionadamente que el personal de enfermería brinda a los usuarios basándose en teorías y modelos en un orden específico según las necesidades del paciente.	¿Considera usted que la atención del Personal de Enfermería es? ¿El personal de enfermería atiende oportunamente sus necesidades? ¿El personal de enfermería le proporciona la información necesaria? ¿El personal de enfermería demuestra esmero y amabilidad en la atención? ¿El personal realiza gestos de desagrado y desinterés? ¿El personal de enfermería lo atiende con rapidez?	Excelente Buena Mala Siempre A veces Nunca Siempre A veces Nunca Siempre A veces Nunca Siempre A veces Nunca Siempre A veces Nunca	Encuesta. Observación. Entrevista.

Objetivo	Variable Independiente	Descripción	Indicadores	Escala	Instrumento
Describir al personal de enfermería del servicio de emergencia	Personal de Enfermería.	Abarca al personal Técnico como Auxiliar de enfermería, Técnico en Enfermería y de nivel superior como Licenciado de Enfermería, dedicándose al cuidado de los pacientes.	¿El personal de enfermería utiliza el uniforme completo y correctamente? ¿El personal de enfermería llega a tiempo al turno? ¿El personal de enfermería mantiene una relación con sus compañeros? ¿El personal de enfermería da la imagen de estar totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar? ¿El personal de enfermería es organizado en la realización de su trabajo?	Si No Si No Excelente Buena Mala Siempre A veces Nunca Siempre A veces Nunca	Encuesta. Observación. Entrevista.

Objetivo	Variable Independiente	Descripción	Indicadores	Escala	Instrumento
Conocer las condiciones socioeconómicas de los usuarios externos que acuden a Emergencia.	Usuario Externo.	Persona o cliente que acude a una casa asistencial para recibir una atención en salud.	Sexo. Nivel de Estudio. Edad Situación Laboral ¿Cuál es la frecuencia con la que acude al servicio de emergencia?	Femenino Masculino Ninguno Primaria Secundaria Superior 10-20años 21-40años 41-60años Mayor 61años Activo Desempleado Jubilado Ama de casa Estudiante 1 a 2 veces a la semana. 3 a 4 Semanalmente. 1 a 2 veces al mes.	Encuesta. Observación. Entrevista.

Objetivo	Variable Independiente	Descripción	Indicadores	Escala	Instrumento
Describir el servicio de emergencia del hospital "Juan Carlos Guati"	Servicio de Emergencia.	Es una sala con equipos y talento humano especializado para la atención de pacientes críticos y no críticos, con una atención inmediata y una vez establecida la crisis trasladado a otro servicio o enviado a casa.	¿Considera que el personal de enfermería es suficiente para el servicio de emergencia? ¿Este servicio cuenta con los equipos y materiales necesarios? ¿Se realiza el triaje de pacientes en esta área? ¿Considera usted que el espacio físico es adecuado para este servicio? ¿Recomendaría usted este servicio?	Si No Si No Si No Si No Si No	Encuesta. Observación. Entrevista.