PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

ESCUELA DE ENFERMERÍA

TESIS DE GRADO

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÌA DEL CENTRO DE SALUD N° 2 DE ESMERALDAS

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

AUTORA

JANINE LISETTE QUINTERO BOLAÑOS

ASESORA

MSC. MERCY FALCONES

ESMERALDAS – 2016

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

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

_____

Presidente del tribunal de Graduación

_____

Lector 1

_____

Lector 2

_____

Directora de Escuela

_____

Directora de tesis

Septiembre 2016

AUTORÍA

Yo, **JANINE LISETTE QUINTERO BOLAÑOS**, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, autentica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora" y la **PUCESE**.

_____

Janine Lisette Quintero Bolaños

080436304 – 2

AGRADECIMIENTO

A Dios ante todas las cosas, porque ha sido, es y será mi guía, gracias por acompañarme siempre en todo momento de dificultad, por darnos sabiduría, salud y constancia para terminar satisfactoriamente mi estudio.

A mis padres, abuela, hermano y demás familiares por el amor, la ternura, comprensión y aliento, que hacen que ame la vida y la profesión que escogí.

A mi directora de tesis, Lic. Mercy Falcones; por su gran apoyo incondicional para llevar a cabo esta tesis, por su paciencia y horas de esfuerzo, le agradezco hoy y siempre.

A mis amigos, que con paciencia momento de estrés y alegría influyeron en los actos que nos guían hoy y nos forman como persona.

DEDICATORIA

A mi mamá hermosa, a mi papá, a mi abuela, a mi hermano y a mis demás familiares, porque gracias a ustedes he podido salir adelante pese a las situaciones que se me han presentado, porque me enseñaron a tener confianza en mí misma, a quererme y aceptarme tal y como soy, a ser perfeccionista, a que debo arriesgarme en aprender cosas nuevas y a no tener miedo de decir y defender lo que pienso, pero también que debo reconocer mis errores.

Gracias por sin importarles el costo, mi carácter, mis buenas o malas decisiones o mis defectos encantadores, siempre estuvieron conmigo para apoyarme, queriéndome solo viendo las virtudes que tengo…

INDICE

Tribunal de graduación ii
Autoría iii
Agradecimiento iv
Dedicatoria v
Índice vi
Lista de anexos vii
Lista de tablas viii
Resumen ix
Abstract x
Capítulo I 1
1.1. Introducción 1
Capítulo II 20
2.2. Materiales y métodos 20
Capítulo III 23
3.1. Resultados 23
3.2. Discusión 28
Capítulo IV 31
4.1. Conclusiones 31
4.2. Recomendaciones 32
4.3. Referencias bibliográficas 34
Anexos 41

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1.- Cronograma de acciones

Anexo 2.- Presupuesto o costo de la tesis

Anexo 3.- Árbol del problema

Anexo 4.- Consentimiento informado

Anexo 5.- Encuesta dirigida a usuarios externos

Anexo 6.- Guía de observación dirigida a usuarios internos y externos

Anexo 7.- Operacionalización de las variables

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.- Usuarios externos del Centro de Salud Nº 2 por edad, sexo e instrucción.

Tabla 2.- Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión de cortesía – respeto.

Tabla 3.- Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión profesionalismo.

Tabla 4.- Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión elementos tangibles.

Tabla 5.- Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta.

Tabla 6.- Percepción de la calidad de atención de enfermería.

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE ENFERMERÌA DEL CENTRO DE SALUD N° 2 DE ESMERALDAS

RESUMEN

Esta investigación se desarrolló en el Centro de Salud Nº 2 de Esmeraldas, con el propósito de determinar la percepción de la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería, durante el mes de julio del 2016 mediante la aplicación de encuestas y observación a usuarios internos y externos, a través de un estudio descriptivo, analítico, cuantitativo, transversal con enfoque observacional, en una población de 1120 usuarios y 20 enfermeras/os; de las cuales a través de un muestreo aleatorio simple se obtuvo la muestra de 244 pacientes y el personal de enfermería que son 19.

La encuesta aplicada estuvo conformada por 14 preguntas cerradas, sobre las dimensiones de la calidad; además de una guía de observación de aspectos como: elementos tangibles, capacidad de respuesta, profesionalidad y cortesía, para comprobar la información recibida.

En los resultados se pudo determinar que la edad media es de 39,62 años, resaltando que el 77,45% fue de sexo femenino y el 22,54% masculino. Se muestra que la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70% siempre es favorable para los usuarios. Se concluyó que la dimensión denominada capacidad de respuesta fue el de mayor porcentaje con un 81,97 mientras que el profesionalismo obtuvo el 58,20%.

Palabras claves: Atención de enfermería, percepción de calidad.

PERCEPTION OF THE QUALITY OF NURSING CARE CENTER HEALTH No. 2 ESMERALDAS

ABSTRACT

This research was conducted at the Health Center No. 2 of Esmeraldas, in order to determine the perception of the quality of care provided by the nursing staff during the month of July 2016 by conducting surveys and monitoring internal users and external, through a descriptive, analytical, quantitative approach observational cross-sectional study in a population of 1120 users and 20 nurses / os; of which through a simple random sampling sample of 244 patients and nurses who are 19 was obtained.

The survey applied consisted of 14 closed questions about the dimensions of quality; plus a guide to observing aspects such as tangibles, responsiveness, professionalism and courtesy to check the information received.

In the results it was determined that the average age is 39.62 years, noting that 77.45% were female and 22.54% male. It is shown that the perception of the quality of nursing care 70% is always favorable for users. It was concluded that the dimension called responsiveness was the highest percentage with 81.97 while the professionalism gained 58.20%.

Keywords: Nursing care, quality perception.

CAPÍTULO I

1.1. INTRODUCCIÓN

La calidad de salud se define actualmente como la capacidad de un producto o servicio de adaptarse a lo que el paciente espera de él. Las razones básicas para ofrecer la calidad es la garantía de obtener el beneficio máximo para el paciente y la rentabilización de los recursos, dado que estos son limitados y la atención muy costosa (González, 2011).

Por experiencias vividas en el Centro de Salud Nº 2 donde fui testigo del trato descortés del personal de enfermería hacia los usuarios durante la atención de salud, me propuse realizar esta investigación, al observar las quejas frecuentes de los pacientes por la espera prolongada debido a las llegadas tarde del personal de enfermería, sin recibir ninguna amonestación ni tomar en cuenta que ellos buscan un servicio con eficiencia y un trato cordial esperando satisfacer sus necesidades de salud, que es un componente integral de la calidad de atención, ya que un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas en ellos como son el beneplácito y persistencia con los proveedores y servicios de salud. Todo esto, conlleva a una aglomeración de usuarios que produce hacinamiento e infecciones nosocomiales, por la presencia de personas con diferentes enfermedades.

Igualmente hay protestas por los medicamentos insuficientes, debido al poco abastecimiento en bodega institucional por falta de recursos económicos, así como también la apatía del personal de enfermería causada por el cansancio, numerosa demanda de pacientes, generando inconformidad y molestias en los usuarios, con la consecuente insatisfacción de los mismos, estrés, enfermedades y ausentismo laboral.

El **MARCO DE REFERENCIA** sobre la calidad en general es amplio y se ha escrito mucho, pero acerca de la calidad en enfermería se orientan más en los servicios de hospitalización y unos pocos en los Centros de Salud como se detalla a continuación:

En el 2009, Puebla Viera D. C., Ramírez Gutiérrez A., Ramos Pichardo P., Moreno Gómez M. T, en Tijuana (México), investigaron la "Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería", a 92 usuarios del servicio de Medicina Preventiva y Consulta Externa, cuyos resultados principales demuestran que un 46.74% consideran que las enfermeras no los tratan con respeto y un 46.41% visualiza a enfermería poco profesional. (Puebla, Ramírez, Ramos, Moreno, 2009).

En el año 2011, Borré Ortiz Y. M. y Vega Vega Y en Barranquilla (Colombia) realizaron un estudio titulado "Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados" en el cual se encuestaron a 158 personas de las cuales un 78% de la muestra tiene altos niveles de calidad percibida, un 17% tiene modestos niveles, el 4% pocos niveles de la calidad percibida, y un 96% se encuentran satisfechos de la calidad de atención. (Borre, Vega, 2014).

En el año 2013, Morando Flores D., Pérez Reina M., Pantoja Fonseca Y., Corcho Fustè O. y Hernández Salazar R. (Santiago, Cuba) investigaron la "Calidad de atención de enfermería a pacientes ingresadas en un servicio de Cirugía Ginecología", cuyos resultados de los indicadores se compararon con los estándares establecidos y se calculó el coeficiente de calidad, lo cual reveló que dichos indicadores alcanzaron mayoritariamente valores de 100% y coeficiente de calidad mayor que 1. Se concluyó que la calidad de la atención brindada en el servicio fue adecuada. (Morando, Pérez, Pantoja, Corcho, Hernández. 2014).

En el 2010, Cedeño Macías R. A. en Manta, efectuó un estudio sobre la "Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del hospital Rodríguez Zambrano", la muestra estuvo conformada por 250 usuarios, en el cual se concluyó que

en un 65.60% perciben la calidad de atención de enfermería como muy buena, el 32% considera que la atención es buena y el 1.60% que es mala. (Cedeño, 2011).

En el periodo 2011 – 2012 en Ibarra, Cañarejo Andrango A. E., Pabón Jurado P, F., realizaron una investigación titulada "Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario", el cual refleja que la calidad de atención de enfermería se ve afectado por el trato inadecuado en un 58% y el tiempo de espera en un 32% esto significa que un 10% se siente satisfecho por la atención recibida. (Cañarejo, Pabón, 2013).

En el año 2014, Bravo Tapia M. R. en Amaguaña (Quito), estudió la "Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña", cuyos resultados más relevantes indicaron, que el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperara hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención en un 96.7% de los usuarios encuestados manifiestan su bienestar, tales como: si el profesional lo examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones. El 76.7% de los usuarios consideran que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarle un servicio de calidad. (Bravo, 2014).

En Esmeraldas, sólo se ha realizado un estudio que no abarca la totalidad de pacientes, en el año 2012, por Vélez Santana R. G., sobre la "Calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios con diagnóstico de (Tb) en el Centro de Salud Nº 2", cuyos resultados fueron que el 83% de los usuarios consideran que la calidad de atención del personal de enfermería es eficiente, un 17% restante lo estima poco eficiente, por cuanto este tipo de población toma en cuenta factores como maltrato al usuario, déficit de oportunidades, y falta de empoderamiento de funciones al no realizar visitas domiciliarias luego de las 48 horas de la inasistencia del paciente. (Vélez, 2012).

Por lo expuesto, la presente investigación es la primera y de mucha importancia para la institución y la comunidad, puesto que tendrían un referente para el mejoramiento de la calidad que ofrecen en dicho lugar.

Las **BASES TEÓRICAS CIENTÍFICAS** que apoyan esta investigación son:

- **Calidad:** grado de aceptación o satisfacción que proporciona un producto o servicio a las necesidades y expectativas del usuario (De Barillas, Hernández, Paredes, 2011).

- **Calidad percibida:** es una evaluación a largo plazo post-consumo, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo, y que es el resultado de los procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo (Jaramillo, 2011).

- **Percepción del usuario:** considerada como un conjunto de conceptos y actitudes que construye a partir de sus expectativas y la satisfacción de sus necesidades. (García, Cortez, 2012).

- **Calidad de atención:** La Organización Mundial de Salud (OMS) la define como el "desempeño adecuado de intervenciones confirmadas como seguras, que sean económicamente accesibles a la sociedad en cuestión y capaces de producir un impacto sobre las tasas de mortalidad, morbilidad, minusvalía y desnutrición" (asturSalud, 2016).

- **Calidad de atención de enfermería:** es un conjunto de características y acciones que posibilitan la recuperación de cada paciente, del nivel de salud que nos es

dado remitirle para tener una atención de calidad hacia los usuarios (Capurro, 2010).

- **Dimensiones de la calidad:**
  1. Elementos tangibles, como la apariencia de las instalaciones físicas, el mantenimiento y la modernidad de los equipos, el aspecto de los materiales de comunicación y las apariencias físicas de las personas.
  2. Fiabilidad, entendido como la capacidad de cumplir bien a la primera con los compromisos adquiridos.
  3. Capacidad de respuesta, que determina disponibilidad para atender a los clientes con rapidez.
  4. Profesionalidad, que alude a la posesión por las personas de las actitudes y aptitudes necesarias para la correcta prestación del servicio.
  5. Cortesía, entendida como amabilidad, atención, consideración y respeto con el que el cliente es tratado por el personal de contacto.
  6. Credibilidad, indicativa de la veracidad y honestidad en la prestación del servicio.
  7. Seguridad, como inexistencia de peligro, riesgo o duda.
  8. Accesibilidad, representativa de la facilidad en el contacto.
  9. Comunicación, como un indicador de la habilidad para escuchar al cliente, mantenerlo informado y utilizar un mismo lenguaje.
  10. Comprensión del cliente, para denominar el esfuerzo de conocer al cliente y sus necesidades (Arrivillaga, Gómez, Pinto, Sánchez, Vargas, 2012).

- **Gestión de la calidad:** se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio (Arrivillaga, et al, 2012).

- **Los principios** sobre los que se fundamenta la Gestión de la Calidad son:
  - Enfoque sobre los clientes.
  - Participación y trabajo en equipo.

- La mejora continua como estrategia general.

Estos principios se apoyan e implantan a través de:

a. Una infraestructura organizacional integrada, donde los elementos principales son:
   - El liderazgo.
   - La planificación estratégica.
   - La gestión de los recursos.
   - La gestión de la información.
   - La gestión de los procesos.
   - La gestión de los proveedores.

b. Prácticas de gestión:
   - El diseño y desarrollo de una estructura organizativa.
   - El desarrollo del personal.
   - La definición de la calidad.
   - El establecimiento de metas y objetivos y su despliegue.

c. La aplicación de una gran variedad de instrumentos:
   - Para el proceso de planificación y despliegue.
   - Para el diseño de servicios, diseño y ejecución de procesos.
   - Para la medida, obtención y análisis de datos.
   - Para la resolución de problemas.
   - Para el análisis de resultados.

- **Medición de la calidad:** Refleja la cantidad que posee una actividad. Por tanto, sirve no solo para evaluar un determinado aspecto de la calidad del servicio, sino para realizar un seguimiento de dicha medida a lo largo del tiempo y poder comparar la calidad asistencial bien en un mismo centro en diferentes periodos de tiempo (obtención de datos longitudinal), o entre diferentes centros de un mismo sector en el mismo periodo de tiempo (obtención de datos transversal) (Hernández, 2012).

Los criterios de la calidad según Piguave, Gallegos, De la Cuadra y Gilbert, 2012 son:

1. **Carácter sistemático:** el protocolo de medición debe seguir siempre las mismas fases.
2. **Normalizados:** cualquier responsable de la medición debería tener el mismo valor de medición.
3. **Homogéneos:** las unidades de medidas deben ser siempre las mismas.
4. **Continuos:** sentido de replicación a lo largo del tiempo.

- **Desarrollo de un programa de calidad asistencial de enfermería:** el programa debe definir aspectos relevantes de la práctica asistencial para establecer sobre ellos una vigilancia continua.

Acciones de enfermería

Podemos distinguir seis fases:

1. **Definición institucional del Modelo de Enfermería**: El nivel de institución vendrá marcado por el análisis de los recursos humanos, asistenciales, materiales, la presión asistencial.

2. **Identificación del problema de enfermería**. Los protocolos se pueden elaborar en función de necesidades físicas.

3. **Elaboración de protocolos de atención.**

4. **Diseño de registros unificados:** Para cumplir con la continuidad de la asistencia que es un derecho del usuario, se usan registros que se ajusten a las necesidades de información de todos los profesionales.

5. **Definición de criterios de evaluación y normas de aplicación de los mismos.**

6. **Evaluación del proceso de atención:** Establecer la relación existente entre los resultados obtenidos y los objetivos de salud marcados y la pertinencia de las

acciones prescritas con éstos. (Moreno, 2012) (Álvarez, Barrera, Madrigal, 2007)

- **Procedimiento de la evaluación de la calidad de atención en enfermería:**
    - Encuestas y entrevistas dirigidas al personal del hospital y/o pacientes.
    - Observación de la actividad por un comité, formado por enfermeras que recopilen datos, de manera casual referente a las acciones observadas durante el cuidado al paciente.
    - Auditoria de enfermería a través de análisis retrospectivos de historias clínicas, de especial interés para detectar y analizar problemas concretos.
    - Estadísticas sobre las patologías y complicaciones atendidas.
      (Moreno, 2012)

- **Satisfacción del usuario:** nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de la comparación entre el rendimiento percibido del producto o servicio con expectativa (Pérez, Gardey, 2011). El cual quiere decir que el objetivo de mantener satisfecho al cliente es primordial para cualquier empresa.

El **MARCO LEGAL** en el que se respalda esta investigación es:

- **Ley Orgánica de Salud** (2006) Art. 7.- Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, con relación a la salud, tiene el siguiente derecho:
    - Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicio de salud.

- **Constitución de la República del Ecuador** (2014) Art. 362.- Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes.

- **Plan Nacional del Buen Vivir** (2013) Objetivo 3.- Garantizar la gratuidad y la calidad dentro de la red pública integral de salud y sus correspondientes subsistemas.

Los objetivos de esta investigación fueron: determinar la percepción de la calidad de atención que ofrece el personal de enfermería del Centro de Salud Nº 2 de Esmeraldas, identificar los aspectos sociodemográficos (edad, sexo e instrucción) de la población de estudio, verificar algunas dimensiones de la calidad al momento de la atención que el personal de enfermería brinde a los usuarios.

CAPÍTULO II

2.1. MATERIALES Y MÉTODOS

Durante el mes de julio del 2016, se llevó a cabo un estudio sobre la percepción de la calidad de atención que el personal de enfermería brinda en el centro de salud # 2, ubicado en la Av. Malecón entre la calle 10 de Agosto y Rocafuerte en la Provincia de Esmeraldas, perteneciente al Ministerio de Salud Pública (MSP), donde se brinda atención de salud ambulatoria de primer nivel en: Medicina General, vacunación, Gineco-Obstetricia, Odontología, laboratorio y farmacia, en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 y responde a las necesidades de salud cada vez más apremiantes de la población, que es alrededor de 40 pacientes diarios

Se aplicó un estudio descriptivo, analítico, cuantitativo, transversal con enfoque observacional, porque se analizaron los factores que influyen en la percepción sobre la calidad de atención, no se manipulan la variables, se llevó a cabo en un tiempo determinado, se buscó describir las propiedades, características de las personas y los resultados se hallaron en números, una población de 1120 usuarios y todo el personal de enfermería que labora en el centro de salud que suman 20, de los cuales mediante un muestreo aleatorio simple se obtuvo la muestra de 244 usuarios y 19 del personal de enfermería, a través de los siguientes cálculos:

Cálculo de la muestra de usuarios

$N = 1120$

$\sigma = 0.5$

Z = 95% = 1.96

e = 5% = 0.05

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1) + \sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{1120 \cdot 0{,}5^2 \cdot 1{,}96^2}{0{,}05^2(1120-1) + 0{,}5^2 \cdot 1{,}96^2}$$

$$n = \frac{1120 \cdot 0{,}25 \cdot 3{,}8416}{0{,}0025 \cdot 1119 + 0{,}25 \cdot 3{,}8416} = \frac{1075{,}648}{3{,}7579} = 244{,}23 = 244$$

Cálculo de la muestra de enfermería

N = 20

σ = 0.5

Z = 95% = 1.96

e = 5% = 0.05

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{e^2(N-1)+\sigma^2 Z^2}$$

$$n = \frac{20 \cdot 0{,}5^2 \cdot 1{,}96^2}{0{,}05^2(20-1) + 0{,}5^2 \cdot 1{,}96^2}$$

$$n = \frac{20 \cdot 0{,}25 \cdot 3{,}8416}{0{,}0025 \cdot 19 + 0{,}25 \cdot 3{,}8416} = \frac{19{,}208}{1{,}0079} = 19{,}05 = 19$$

Para ello, se utilizó una **encuesta** mediante la aplicación de un cuestionario con la escala de Likert (favorable, medianamente favorable, medianamente desfavorable, desfavorable) a usuarios externos que acudieron al centro de salud, conformada por 14 preguntas cerradas con opciones de respuesta como siempre, a veces y nunca sobre las dimensiones de la calidad Se explicó al participante el contenido de dicho instrumento y que esta información es anónima, el cual duró 5 minutos; además de la **observación**

utilizando una guía relacionado con los aspectos de elementos tangibles, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, para verificar la confiabilidad de la información recibida, durante 10 días.

El criterio para la inclusión de la población participante se tomó en función de: pacientes de 20 a 60 años de edad, orientados en tiempo, espacio y persona, que firmaron el consentimiento informado y sabían leer y escribir.

Se excluyeron usuarios que no quisieron participar, y están fuera del rango de edades comprendidas entre los 20 y 60 años.

Para el análisis de datos cuantitativos se utilizó el programa informativo Microsoft Excel, que permitió analizar estadísticamente los datos cuyos resultados se reflejaron en tablas, porcentajes e interpretación del mismo, el programa de Microsoft Word para organizar los cuadros con el respectivo análisis de las encuestas y observaciones realizadas a usuarios externos y al personal de enfermería.

CAPÍTULO III

3.1. RESULTADOS

La edad que más predomina está entre los 20 y 29 años con un 38,93%, resaltando que el 77, 45% fue del sexo femenino, el grado de instrucción más sobresaliente fue la secundaria con un 63,52% aunque hay un gran porcentaje (21) que cursaron la primaria, lo que significa que son las mujeres quienes hacen uso con mayor frecuencia de los servicios que brinda el Centro y se preocupan más por su salud. Tabla 1

Tabla 1:

Usuarios externos del Centro de Salud Nº 2 por edad, sexo e instrucción
Fuente: Encuesta aplicada a los usuarios del Centro de Salud Nº 2

Aspectos	Cantidad	%
Edad		
20 – 29	95	38,93
30 – 39	92	37,71
40 – 49	37	15,16
50 – 60	20	8,20
Total	244	100
Sexo		
Femenino	189	77,46
Masculino	55	22,54
Total	244	100
Grado de instrucción		
Analfabeto	0	0
Primaria	52	21,31
Secundaria	155	63,52
S. Técnica	15	6,15
S. Universitaria	17	6,97
No sabe	5	2,05
Total	244	100

La dimensión cortesía destaca que la enfermera siempre saluda al ingreso a su ambiente con un 89,34%, así mismo un 91,80% contestó que el trato es cordial y amable, y un 82,38% siempre respeta sus costumbres y creencias, información que se corroboró con la observación puesto que al momento de realizar la investigación las mismas saludaban al ingresar al centro, y durante la atención se comportaban muy cordiales y ambles, siempre los trataban con respeto. Tabla 2

Tabla 2:

Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión de cortesía – respeto

Preguntas	Categorías						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
¿Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente?	218	89,34	26	10,66	0	0	244	100
¿Las enfermeras (os) lo llaman a ud. por su nombre?	224	91,80	17	6,97	3	1,23	244	100
¿Las enfermeras (os) se muestran amables, con un trato cordial al momento de atenderlos?	123	50,41	121	49,59	0	0	244	100
¿Ud. observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias?	201	82,38	43	17,62	0	0	244	100

Fuente: Encuesta y observación a usuarios en el centro de salud Nº 2

En la dimensión profesionalismo, sobresale que a veces las enfermeras se preocupan por cuidar su privacidad en un 58,61%, de igual manera un 58,20% respondieron que les explican los cuidados a seguir en casa después de la consulta, lo cual coincide con la observación efectuada por la investigadora, ya que el personal al momento de realizar

algún procedimiento a veces no cerraban la puerta o colocaban un biombo, así mismo con los cuidados en casa a veces explicaban los cuidados a seguir. Tabla 3

Tabla 3:

Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión profesionalismo.

Preguntas	Categorías						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
¿Observa ud. Que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad?	94	38,52	143	58,61	7	2,87	244	100
¿La enfermera (o) que lo atendió a ud. Le explicó los cuidados a seguir en su casa?	101	41,39	142	58,20	1	0,41	244	100

Fuente: Encuesta y observación al usuario del Centro de Salud Nº 2

Un 94,26% respondió que las instalaciones físicas, materiales, equipos técnicos siempre están en buen estado, así mismo un 65,16% indicó que el personal de enfermería tiene una apariencia impecable, pero se verificó lo contrario pues algunas enfermeras y Auxiliares tenían el cabello suelto, las uñas largas y pintadas, un maquillaje no adecuado para el trabajo, no tenían identificación, las instalaciones estaban limpias, ordenadas, el ambiente estaba caluroso porque no había ventilador ni aire acondicionado, aunque en la sala de espera habían bancas amplias, confortables y suficientes para la cantidad de personas que acuden diariamente en un promedio de 40 que buscan atención médica y del personal de enfermería. Tabla 4

Tabla 4:

Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión elementos tangibles

Preguntas	Categorías						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
¿Observa ud. que las instalaciones físicas, los materiales, equipos técnicos están en buen estado?	230	94,26	13	5,33	1	0,41	244	100
¿Observa ud. que las enfermeras (os) tienen una apariencia impecable?	159	65,16	85	34,84	0	0	244	100

Fuente: Encuesta y observación a usuarios en el Centro de Salud Nº2

En la dimensión capacidad de respuesta, un 97,13% dijeron que el personal de enfermería siempre responde con términos sencillos, así mismo un 65,16 % le da una explicación cuando no hay medicamentos, y un 83,20% justifica la espera prolongada, situación que fue evidenciada durante la observación realizada porque el personal se daba un tiempo para indicar la razón de la demora de la atención médica y al momento de contestar lo hacían con gestos amables y palabras claras, frente a lo cual los usuarios externos lo recibían con agrado y una sonrisa en la cara, decían que si siempre los trataran así, ellos vendrían sin renegar por la atención que brindan en el Centro de Salud Nº 2. Tabla 5

Tabla 5:

Percepción del usuario sobre la calidad de atención de la dimensión capacidad de respuesta

Preguntas	Categorías						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%
¿Cuándo ud. Le pregunta a una enfermera (o) le contesta con términos sencillos que pueda ud. Entender?	237	97,13	7	2,87	0	0	244	100
Las enfermeras le explican a ud. porque no hay todos los medicamentos recetados.	159	65,16	58	23,77	27	11,07	244	100
¿Las enfermeras le dieron una explicación por la espera prolongada que tuvo?	203	83,20	31	12,70	10	4,10	244	100

Fuente: encuesta y observación a usuarios en el Centro de Salud Nº 2

De todas las dimensiones la capacidad de respuesta siempre tuvo el mayor porcentaje (81,97), así mismo los elementos tangibles obtuvieron un porcentaje considerable (79,51) al contrario del profesionalismo que obtuvo el mínimo (40,16%) porque de acuerdo a la opinión de los usuarios a veces respetaban su privacidad o escuchaban conversaciones del personal de enfermería sobre pacientes con alguna enfermedad o empezaban a criticar a los mismos, pese a ello, la percepción de la calidad de atención de enfermería en un 70,08% siempre fue favorable. Tabla 6

Tabla 6:

Percepción de la calidad de atención de enfermería

Dimensiones	Categorías						Total	
	Siempre		A veces		Nunca			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Cortesía – respeto	191	78,28	52	21,31	1	0,41	244	100
Profesionalismo	98	40,16	142	58,20	4	1,64	244	100
Elementos tangibles	194	79,51	49	20,08	1	0,41	244	100
Capacidad de respuesta	200	81,97	32	13,11	12	4.92	244	100
Total	**171**	**70,08**	**68**	**27,87**	**5**	**2,05**	**244**	**100**

Fuente: Encuesta a usuarios del Centro de Salud Nº 2.

3.2. DISCUSIÒN

El 77,45% de población fue femenina y el 22,54% masculina lo cual tiene similitud con el estudio de "Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano" donde el 60,40% eran destinatario de sexo femenino y el 39, 60% del sexo masculino (Cedeño, 2011); mientras que en la tesis "Calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios con diagnóstico de (Tb) en el Centro de Salud Nº 2 del cantón Esmeraldas" destaca lo contrario, es decir el género masculino en un 72% y el femenino en tan solo 28%.

Las características sociodemográficas de los individuos frente a los estímulos son determinantes en la formación de impresiones, así tenemos que la edad, sexo y grado de instrucción influyen de alguna manera en las percepciones de los individuos. La madurez

emocional así como la capacidad física e intelectual, frente a la vida, salud y enfermedad están determinadas por edad, sexo, siendo muy característico de las mujeres el ser más emotivas que los varones, el grado de instrucción determina la forma de pensar del individuo afectando sus pensamientos, ideas, creencias y costumbres. Se confirma lo de Leddy y Pepper quienes señalan que el usuario adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas de manera eficiente y visible cuando obtiene mayores conocimientos a través de la educación. (Jiménez, Báez, Pérez, Reyes, 2011)

Al indagar sobre la dimensión cortesía – respeto que percibe la población por parte del personal de enfermería en el Centro de Salud # 2 indicaron que el 78,28% siempre fue favorable , similar al estudio de "Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano" en donde el 71,20% de usuario refirieron que sí percibieron el interés de parte de las mismas hacia su bienestar y en su pronta recuperación, en menor escala el 28,80% no ha sentido el interés en cuanto a sus dolencias (Cedeño, 2011).

En la dimensión sobre cortesía que resaltó si la enfermera saluda al ingresar a la institución manifestaron siempre con un 89,34, teniendo diferencia con un 50,41% que contestaron que el trato cordial y amable que recibían siempre fue favorable, respetando las costumbres y creencias en un 82,38%, lo cual revela que las enfermeras a pesar de tener errores, a veces brindan al paciente una buena atención aunque esto debería ser siempre, hacer lo correcto todo el tiempo con eficiencia, eficacia y efectividad.

Respecto al profesionalismo del personal de enfermería el 58,61% de la población indicó que a veces el personal de enfermería cuida su privacidad, así mismo el 58, 20% comentan que a veces le daban explicaciones correspondientes de los cuidados en casa después de la consulta, lo cual fue evidente al momento de llevar a cabo algún procedimiento donde a veces cierran las puertas o colocan un biombo, por lo que los usuarios se quejan, se sienten inconformes a causa de la poca privacidad que les han brindado. Es importante que para cualquier procedimiento el personal de enfermería deba velar por cuidar la privacidad del paciente.

El 94,26% al preguntarles sobre la estructura de la institución, respondieron que las instalaciones físicas, materiales, equipos técnicos son siempre favorables, igualmente el 65,16% tienen una apariencia impecable, aunque la sala de espera no tiene un televisor para proyectar los anuncios de salud o charlas educativas que los beneficie, tampoco hay aire acondicionado ni ventilador, tornándose los ambientes muy calurosos, mucho menos un dispensador de agua con vasos desechables, motivando las protestas airadas e insatisfacción de los usuarios, siendo este un motivo para generar conflictos en las áreas de salud.

El 70,08% de la población manifestó que siempre tuvieron una percepción favorable sobre el personal de enfermería, el 97,13% indicaron que ellas responden con términos sencillos y de fácil comprensión, así mismo un 65,16% dieron una aclaración por la ausencia de medicamentos, en comparación con estudio en el área de salud Nº 2 en Esmeraldas, el 100% de los usuarios de salud manifiesta que siempre existe y hay disponibilidad de medicamentos para pacientes con tratamiento de tuberculosis, catalogando este servicio como eficiente. Y un 83,19% percibieron siempre favorable la explicación de la espera prolongada, mientras que en el estudio sobre la "Calidad de atención que presta el personal de enfermería del Subcentro de salud San Pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario" el cual refleja que la atención de enfermería se ve afectado por el tiempo de espera en un 32%.

CAPÍTULO IV

4.1. CONCLUSIONES

- La percepción de la mayoría de los usuarios sobre la calidad de atención de enfermería según las dimensiones siempre es favorable en un 70,08%, porque la enfermera saluda al ingresar a su ambiente, se muestra amable con un trato cordial, respeta sus creencias y costumbres, observa los elementos tangibles en buen estado, responden con termino sencillo y explican la ausencia de medicamentos.

- El mayor porcentaje lo conforma el sexo femenino con un 77,45%, mientras que el masculino es un 22,54%, reflejándose que en un 63,52% el grado de instrucción fue la secundaria.

- La dimensión capacidad de respuesta fue el de mayor porcentaje con un 81,97%, mientras que con un 58,20% el profesionalismo obtuvo el mínimo porcentaje.

- El distrito 08D01 capacita cada 6 meses a todo el personal que labora en el Centro de Salud Nº 2, sobre la calidad de atención a los usuarios, para que haya una mejora continua en dicha institución.

4.2. RECOMENDACIONES

- Los directivos del Centro de Salud Nº 2 deben continuar con la misma actitud de apertura para la formación de profesionales de salud, ya que nos permite enriquecer y fortalecer nuestros conocimientos.

- La institución debe efectuar su propio programa de capacitación continua sobre atención al cliente.

- El personal de enfermería puede conformar un comité evaluador de la calidad de atención, realizando evaluaciones continuas permitiendo unificar criterios sobre la atención y mejoramiento continuo que se debe brindar al usuario siempre en busca de su bienestar.

- Realizar estudios similares al presente, utilizando enfoques cuali-cuantitativos para poder profundizar más en el tema.

- Que se equipe la sala de espera con aire acondicionado o ventiladores, transmitir programas de educación para la salud por televisores ubicados estratégicamente, además de un dispensador de agua con vasos desechables, música suave para fomentar un ambiente relajado y agradable.

- El call center debe organizarse con la entidad de salud, para que los usuarios sean atendidos exactamente a la hora programada y no esperar tanto tiempo.

- Hacer más promoción de los servicios que brindan, por medio de volantes, perifoneo, medios de comunicación existentes en el sector, casa abierta.

- Elaborar e implementar un plan de visitas domiciliarias donde capten los enfermos, ancianos, embarazadas, etc., que por alguna razón no puedan o se nieguen acudir al Centro de Salud Nº 2.

- La Escuela de Enfermería para que participen los estudiantes puede integrar horas de vinculación en el Centro de Salud Nº 2, educando al personal de enfermería sobre la atención que debe brindar al usuario.

4.3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguirre, H. Principios éticos de la práctica médica, 2014. Medhigraphic. (A.G. HG, Productor, &Cirugía Cirujanos, Academia Mexicana de Cirugía) Recuperado de http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf

Aiteco. (sf). El modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. Recuperado de http://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/.

Alcalde., R. Jacqueline., E. & Lazo., O, (2011). Sistema de salud de Perú. Salud Pública de México, 53(Supl. 2), s243-s254. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800019&lng=es&tlng=pt.

Alcívar N., Rosa S. (sf) Calidad de atención. Recuperado de 30 de Mayo de 2016 http://Fundacionfundesalud.org>pdffiles.

Aguirre, H. Principios éticos de la práctica médica, 2014. Medhigraphic. (A.G. HG, Productor, &Cirugía Cirujanos, Academia Mexicana de Cirugía) Recuperado de http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2004/cc046m.pdf

Álvarez, L., Barrera, M., Madrigal, C. (2007). Programa auditoría en servicios de salud CES. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Calidad_atencion_en_enfermeria.pdf.

Álvaro, A., García., A., & Bonet, M. (1015). Pautas conceptuales y metodológicas para explicar los determinantes de los niveles de salud en Cuba. Scientific Electronic Library Online. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/

Aranaz, J., & Mira, J. (2014). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. 114 (Supl 3):26-33. Recuperado de http://calite-revista.umh.es/indep/websatisf_paciente.pd

Arregui, M., Ferrer, V. (2012). Satisfacción del usuario que acude al Centro de Salud de El Carmen el año 2011, pàgs: 62,68. Universidad Técnica Particular de Loja. Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2993/1/Arregui%20Maldonado%20Victor%20Hugo.pdf

Arrivillaga, E., Gómez, N., Pinto, J., Sánchez, C., & Vargas, H. (2012). Calidad de servicios. Recuperado de http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-servicios/calidad-servicios.shtml.

AsturSalud. (2016). Calidad en la asistencia sanitaria. Recuperado de https://www.asturias.es/portal/site/astursalud/menuitem.2d7ff2df00b62567dbdfb51020688a0c/?vgnextoid=c600cef606723210VgnVCM10000097030a0aRCRD

Berra, S. (2012). Utilización de servicios sanitarios en población infantil y adolescente europea. Universidad Pompeu Fabrua. Recuperado de http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/7145/tsbr.pdf.txt;jsessionid=A82DB2EBCE1D226AAA1D5E65B01D072D.tdx2?sequence=2

Bleich, S, Ozaltin., E & Murray., C.(2016). Relación entre la satisfacción con el Sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. Boletín de la organización mundial de la salud, 05:23:41 GTM.. Recuperado en 22 de agosto de 2016, de www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/.

Borre, Y. & Vega, Y. (2014). Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. *Cienc. Enferm.*, 20(3), pp.81-94. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0717-95532014000300008.

Bravo, M. (2011). Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña. Recuperado de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2843/1/Bravo%20Tapia%20Melida%20Rosario.pdf.

Cabarcas, I., Montes, A., & Ortega, G. (2012). Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería Recuperado de http://www.encolombia.com/medicina/enfermeria/Enfermvol120109/Satisfaccindelpacientehospitalizado.htm

Campos, R. (2013). Calidad de servicio percibido según modelo Servquial, del hospital Santa María del Socorro y su relación con la satisfacción de los pacientes 2008. Rev. Enferm. Vanguard. 1(1), pp.16-20. Recuperado de http://alavanguardia.unica.edu.pe/index.php/revan/article/view/4/4.

Cantos, M., (2011). Análisis de la satisfacción del usuario de consulta externa del servicio de medicina familiar y alternativas de intervención de la unidad municipal de salud centro del distrito metropolitano de Quito. Recuperado de http://200.0.29.126/bitstream/123456789/2617/1/Tesis%20de%20Cantos%20Aguirre%20Mary%20Elizabeth.pdf

Cañarejo, A., & Pabón, F. (2013). Calidad de atención que presta el personal de enfermería del subcentro de salud san pablo y su relación con el nivel de satisfacción del usuario, durante el periodo 2011-2012, (Tesis de pregrado). Universidad técnica del Norte, Ibarra. Recuperado de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/2270/1/06%20ENF%20529%20TESIS%20COMPLETA.pdf.

Capurro, M. (2012). Calidad de atención que brinda enfermería a los pacientes internados en la Unidad de Terapia Intensiva (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Córdoba, Córdoba. Recuperado de http://www.enfermeria.fcm.unc.edu.ar/biblioteca/tesis/monserrat_capurro.pdf.

Carlozama M., & Toapanta C., (2013). Realidad de atención de enfermería en el servicio de preparación de niños menores de 5 años en el hospital Atuntaqui. Recuperado de http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/691/2/06%20ENF%20422%20TESIS.pdf

Cedeño, R. (2011). Evaluación de la calidad de atención de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Rodríguez Zambrano Manta 2010, (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil. Recuperado de http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1072/1/TESIS%20UNIVERSIDAD%20DE%20GUAYAQUIL-LIC.%20ROSALBA%20CEDE%C3%91O.pdf.

Colunga, C., & López, M. (2013). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. Recuperado de http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v33n3/spu12307.pdf

Constitución de la República del Ecuador [Const.] (2014) Ediciones Legales. Recuperado de http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Constituci%C3%B3n-de-la-Republica-2008..pdf.

Consejo Internacional de Enfermeras. (2013). Código Deontológico para la profesión de Enfermería. Recuperado de http://www.unav.es/cdb/intenfermeras.html.

Dantés., O, Gómez., S, Sergio., B, Knaul., M, Arreola., H, & Frenk., J. (2011). Sistema de salud de México. Salud Pública de México, 53(Supl. 2), s220-s232. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800017&lng=es&tlng=es.

De Barillas, C., Hernández, G., & Paredes, J. (2011). Introducción a la calidad. Recuperado de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:http://www.onsec.gob.gt/descargas/calidadgestionpublica/MATERIALINDUCCIONALACALIDAD Parte1.pdf.

Díaz, S. Arrieta, K., & Martínez, K., (2012). Impacto de la Salud Oral en la Calidad de Vida de Adultos Mayores. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, *5*(1), 9-16. Recuperado en 27 de mayo de 2016 de https://dx.doi.org/10.4321/S1699-695X2012000100003.

Galván, O. (2014). Definición de Enfermería por Florence Nightingale (1853-1874). Recuperado de http://www.escuelaignaciochavez.edu.mx/definicion-de-enfermeria-por-florence-nightingale-1853-1874/.

García, J., Bernal, A., & Galán, P. (2013). LA calidad percibida de servicio y su influencia en la fidelidad de usuarios mayores en centros de fitness públicos. PSYWRIT, 6(2), 26. Recuperado de https://dx.doi.org/10.5231/psy.writ.2013.2206.

González, C. (2015). Calidad y Gestión de la Calidad. Recuperado de http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm

Guerrero., R, Gallego., A, Becerril., M, & Vásquez, J. (2011). Sistema de salud de Colombia. Salud Pública de México, 53 (Supl. 2), s144-s155. de 2016, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342011000800010&lng=es&tlng=es.

Hidalgo, R. (2012). La percepción en la Calidad de Servicio. Recuperado de http://www.wikilearning.com/curso_gratis/calidad_en_el_servicio-la_percepcion_en_le_calidad_de_servicio/24378-1

Hoyer, R., & Brooke, B. (2011). ¿Qué es calidad? Recuperado de http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf

Jaramillo, M. M. (2011). Calidad percibida. Recuperado de http://es.slideshare.net/mercejllo/calidad-percibida.

Jiménez., L, Báez., R, Pérez., B, & Reyes., I. (2011). Metodología para la evaluación de la calidad en instituciones de atención primaria de salud. Revista Cubana de Salud Pública, 22(1), 15-16. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34661996000100008&lng=es&tlng=es.

Jiménez, P., & Ortiz, C. Satisfacción y desempeño en el trabajo y su relación con la calidad de la atención percibida por el usuario del área de hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital

Nacional Almanzor Aguinaga. Recuperado de http://es.scribd.com/doc/43229787/Satisfaccion-ydesempeno-en-el-trabajo-y-su-relacion-con-la-calidad-de-atencion-percibida-por-el-usuario-del-area-de-hospitalizacion

Ley Orgánica de Salud [Const.] (2016). Ediciones legales. Recuperado de http://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/04/LEY-ORGANICA-DE-SALUD1.pdf.

López, M. (2015). Mejoramiento integral de la calidad de atención en el servicio de consulta externa del Subcentro de Salud de Palanda. Recuperado de http://200.0.29.126/bitstream/123456789/4798/1/TesisMaricela.pdf

Ministerio de Salud. (2012). Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Recuperado de http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20%20Encuesta%20Usuarios%20Externos.pdf.

Morando, Dania., Pérez, Mayelín., Pantoja, Yukta., Corcho, Ofelia., & Hernández, Rolando. (2013). Calidad de la atención de enfermería a pacientes ingresadas en un Servicio de Cirugía Ginecológica. MEDISAN, 17(4), 634-641. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192013000400010&lng=es&tlng=es.

Organización Mundial de la Salud. (2011). Declaración para la Promoción de los Derechos de los Pacientes en Europa. Ámsterdam. Recuperado de http://www.aecc.es/SobreElCancer/bibliotecadedocumentos/Documents/

Organización Mundial de Salud. (2016). Enfermería. Recuperado de http://www.who.int/topics/nursing/es/.

Pérez, J., G, A. (2013). Definición de satisfacción del cliente. Recuperado de http://definicion.de/satisfaccion-del-cliente/.

Pérez, S., & Gonzalo, C. (2013). Calidad en los servicios. Recuperado de http://www.monografias.com/trabajos98/calidad-en-servicios/calidad-en-servicios.shtml.

Plan Nacional del Buen Vivir [Const.] (2013). Primera edición. Recuperado de http://documentos.senplades.gob.ec/Plan%20Nacional%20Buen%20Vivir%202013-2017.pdf.

Puebla, D., Ramírez, C., Ramos, P., & Moreno, M. (2012). Percepción del paciente de la atención otorgada por el personal de enfermería. *Rev Enferm Innst Mex Seguro Soc,* 17(2), pp.97-102. Recuperado de http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2009/eim092g.pdf.

Organización Mundial de la Salud. (2011). Declaración para la Promoción de los Derechos de los Pacientes en Europa. Ámsterdam. Recuperado de http://www.aecc.es/SobreElCancer/bibliotecadedocumentos/Documents/

Reyes, I. (Sf). Definición de Enfermería. Recuperado de httpp://www.monografias.com/trabajos16/virginia-henderson/virginia-henderson.shtml.

Roldan, P., Varga, C., Giraldo, C., valencia, G., García, C., & Salamanca, L (2014).Evaluación en la calidad de atención de salud. Universidad del Valle. Recuperado en 27 de mayo de 2016, de http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/6894.

Silvia, O., &Cecilia, O. (2013).Calidad del cuidado en Enfermería. Recuperado de 7 de Junio del 2016. SO Sierra, ACO Zapata - Investigación y Educación en…, 2013 - aprendeenlinea.udea.edu.com.

Soto, Aurora. (2014). Análisis de las necesidades informativas en el campo de la enfermería: un estudio de caso (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de http://humadoc.mdp.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/84/Tesis_Soto.pdf?sequence=1.

Trincado, M., & Fernández, E. (2015). Calidad en enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, *11*(1), pp.1-2. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03191995000100001&lng=es&tlng=en.

Tuesca., M. (2013). La calidad de vida su importancia y como medirla Revista Científica Salud Uninorte). Recuperado de http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/4113.

Vargas, L. (2012). Sobre concepto de…Recuperado de http://www.uam-antropoligia.info/alteridades/alt8-4-vargas.pdf

Vargas., M, Acosta., G, & Moreno., M. (2012). La preeclampsia un problema de salud pública mundial. Revista chilena de obstetricia y ginecología, 77(6), 471-476. Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262012000600013&lng=es&tlng=es. 10.4067/S0717-75262012000600013.

Vélez Santana Rina Guadalupe. (2012). Calidad de atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios con diagnóstico de Tuberculosis (Tb) en el Centro de Salud N° 2 del cantón Esmeraldas. Recuperado de http://repositorio.pucese.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/166/VELEZ%20SANTANA%20RINA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Williams, G. (2012). Calidad de los Servicios de Salud. Programa Nacional de Garantía de Calidad de la Atención Médica. Recuperado de http://med.unne.edu.ar/catedras/aps/clases/28_calidad.pdf

ANEXOS

ANEXO # 1

CRONOGRAMA DE ACCIONES

Actividades por mes	Año 2016																															
	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre			
Entrega del tema																																
Aprobación del tema																																
Elaboración de anteproyecto																																
Revisión del proyecto																																
Corrección del proyecto																																
Disertación del anteproyecto																																
Visita al subcentro																																
Aplicación de instrumento																																
Tabulación																																
Entrega del primer borrador																																
Corrección del primer borrador																																
Entrega del segundo borrador																																
Corrección del segundo borrador																																
Entrega del tercer borrador																																
Corrección del tercer borrador																																
Entrega del documento de tesis																																
Disertación de tesis																																

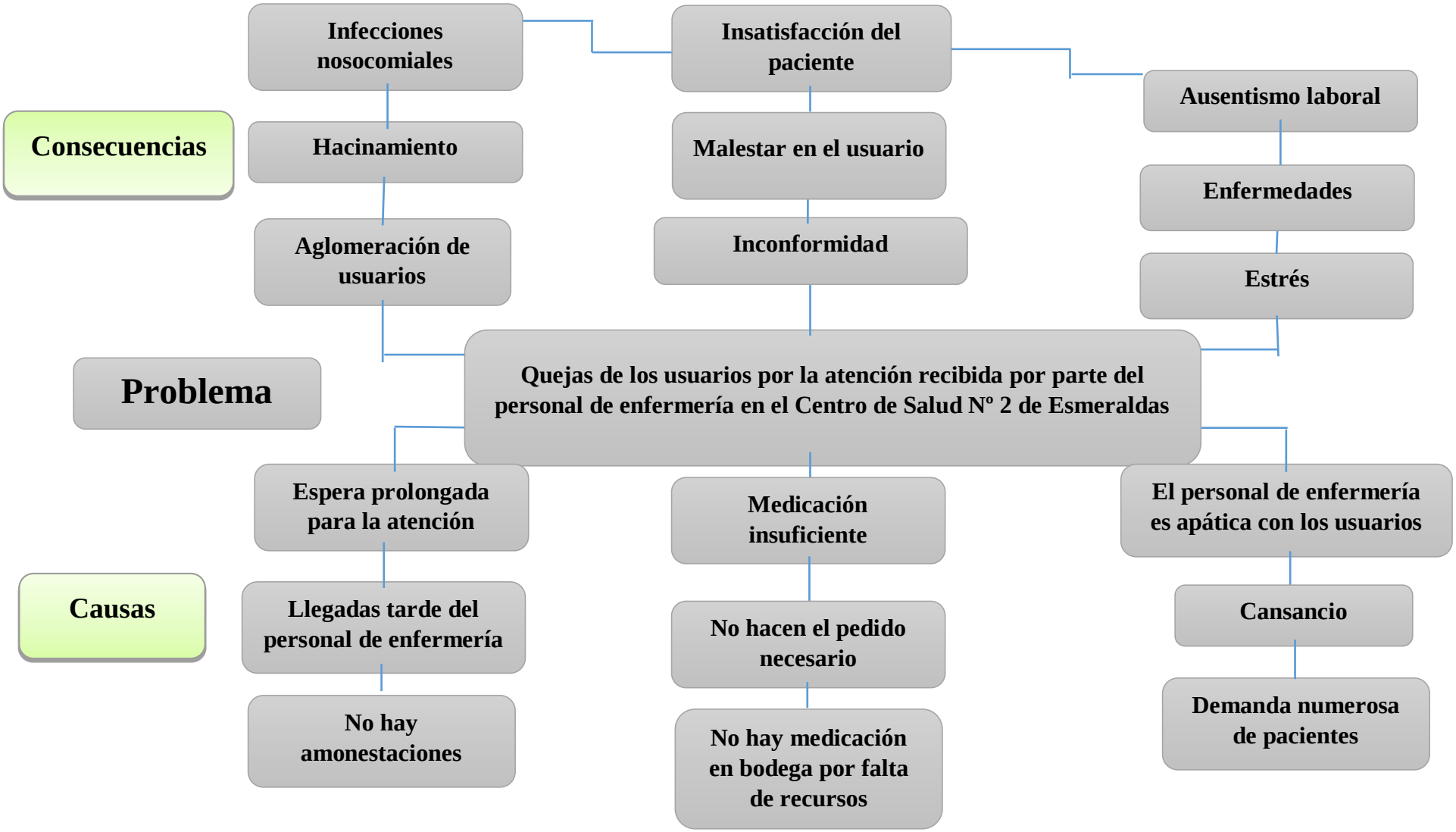
ANEXO # 2

PRESUPUESTO O COSTO DE LA TESIS

DETALLE	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
RECURSOS TECNOLÓGICOS			
Computadora o Laptop	1	$ 600	$ 600
Cámara digital	1	$ 150	$ 150
Impresora	1	$ 200	$ 200
Pen drive	1	$ 10	$ 12
Subtotal			$ 962
RECURSOS MATERIALES			
Resma de papel	2	$ 4,50	$ 9,00
Impresiones a color	50	$ 0,20	$ 10,00
Impresiones a B/N	300	$ 0,10	$30,00
Formato de encuestas	2	$ 0,10	$ 0,20
Fotocopias	700	$ 0,02	$ 14,00
Lápices	10	$ 0,30	$ 3,00
Carpetas	6	$ 0,50	$ 3,00
Empastados	3	$ 2,50	$ 7,50
Subtotal			72,20
OTROS RECURSOS			
Tesis de grado	1	$1173	$1173
Título	1	$12	$12
Total			$2223,70

ANEXO # 3

ÁRBOL DEL PROBLEMA



ANEXO # 4

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,…….., en pleno usos de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación **"Percepción de la calidad de atención de enfermería del centro de salud N° 2 de la provincia de Esmeraldas"** realizada por la Srta. Janine Quintero Bolaños estudiante de enfermería de la PUCESE; en el cual realizaré una encuesta cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

_____

Firma del paciente

C. I. _____

_____

Firma del estudiante

C. I. 0804363042

ANEXO # 5

ENCUESTA DIRIGIDA A USURIOS EXTERNOS

Objetivo: Determinar la percepción que los usuarios tienen acerca de la calidad de atención de enfermería, previo a la obtención del título de Licenciatura en Enfermería

Numero de encuesta: ____

Fecha: Día ____ Mes ____ Año ____

Nombre del establecimiento de salud: ____

Parte l: Datos generales:

Edad: ____ Sexo: F ____ M ____

¿En dónde vive?: ____

1= Urbano
2= Rural

Procedencia: ____

Grado de instrucción: ____

1= Analfabeto
2= Primaria
3= Secundaria
4= Superior técnica
5= Superior universitaria
6= No sabe

¿Por qué escogió venir a este establecimiento de salud?	Está más cerca ____ No tengo seguro ____ Es barato ____ Hay buena atención ____ No hay otro establecimiento donde acudir ____

Parte ll: Percepción de usuarios respecto a la atención recibida

Nº Ítems	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
01	¿Las enfermeras(os) lo saludan al ingresar a su ambiente?			
02	¿Las enfermeras (os) lo llaman a ud. por su nombre?			
03	¿Observa ud. Que las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad?			
04	¿Las enfermeras (os) se muestran amables, con un trato cordial al momento de atenderlos?			
05	¿Observa ud. Que las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de la consulta?			
06	¿Cuándo ud. Le pregunta a una enfermera (o) le contesta con términos sencillos que pueda ud. Entender?			
07	¿Ud. observa que las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias?			
08	¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?			
09	Las enfermeras le explican a ud porque no hay todos los medicamentos recetados.			
10	¿Las enfermeras le dieron una explicación por la espera prolongada que tuvo?			
11	¿Observa ud. que las enfermeras (os) tienen una apariencia impecable?			
12	¿Cuándo las enfermeras (os) se dirigen a ud. Lo miran directamente y realizan gestos ambles?			
13	¿La enfermera (o) que lo atendió a ud. Le explicó los cuidados a seguir en su casa?			
14	¿Observa ud. que las instalaciones físicas, los materiales, equipos técnicos están en buen estado?			

ANEXO # 6

GUIA DE OBSERVACIÓN DIRIGIDA A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

Fecha:

Establecimiento:

Objetivo: Confirmar la confiabilidad de las respuestas dichas por el usuario previo a la obtención del título de Licenciatura en Enfermería**.**

CALIDAD DE ATENCIÒN	SI	NO	OBSERVACIONES
¿El personal de enfermería se encuentra impecable en su vestimenta?			
¿El personal de enfermería saluda al ingresar al establecimiento?			
¿Las/os enfermeras/os orientan al ingreso de la consulta?			
¿El personal de Enfermería brinda un trato cordial y amable?			
¿El personal de enfermería respeta orden de llegada de los pacientes?			
¿La/el enfermera/o hizo un paréntesis para explicar la espera prolongada?			
¿El personal de enfermería se preocupa por cuidar la privacidad del paciente?			
¿El personal de enfermería explica con términos sencillos que se pueda entender la información?			
¿Las enfermeras/os respetan las costumbres y creencias?			
¿Las enfermeras dan explicación del por qué no hay la medicación que recetan?			

ANEXO # 7

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
La calidad de atención que el personal de enfermería brinda al usuario.	Calidad de atención	Prestación de servicios de tal forma que se aborden los derechos de los y las clientes.	¿Las enfermeras (os) lo saludan al ingresar a su ambiente?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación
			¿Las enfermeras (os) lo llaman a ud. por su nombre?	Siempre A veces Nunca	Encuesta
			¿Las enfermeras (os) se muestran amables, con un trato cordial al momento de atenderlos?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación
			¿Observa ud. que las instalaciones físicas, los materiales, equipos técnicos están en buen estado?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación

OBJETIVO	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Valorar la percepción de la calidad que los usuarios tienen sobre la atención que se les ha brindado por parte del personal de enfermería.	Percepción de los usuarios	Es cómo el consumidor considera la calidad de dicho objeto o servicio.	¿Las enfermeras (os) se preocupan por cuidar su privacidad?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación
			¿Las enfermeras (os) orientan al paciente al ingreso de la consulta?	Siempre A veces Nunca	Encuesta
			¿Las enfermeras (os) respetan sus costumbres y creencias?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación
			¿Observa ud. que las instalaciones físicas, los materiales, equipos técnicos están en buen estado?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación
			¿Cuándo las enfermeras (os se dirigen a ud. lo miran directamente y realizan gestos amables?	Siempre A veces Nunca	Encuesta
			¿Observa ud. que las enfermeras (os) tienen una apariencia impecable?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación

OBJETIVO	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	INDICADORES	ESCALA	INSTRUMENTO
Determinar la atención de enfermería que ofrece al usuario.	Atención de enfermería	Diversas atenciones que la/el enfermero/a debe dedicar a su paciente.	¿Cuándo ud. le pregunta a una enfermera (o) la contesta con términos sencillos que pueda entender?	Siempre A veces Nunca	Encuesta
			¿La enfermera (o) que lo atendió le explicó los cuidados a seguir en su casa?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación
			¿Ud. siente que le resolvieron el problema motivo de búsqueda de atención?	Siempre A veces Nunca	Encuesta
			¿Las enfermeras (os) le explicaron por qué no hay todos los medicamentos recetados?	Siempre A veces Nunca	Encuesta Observación