



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADOS

Programa de Posgrados en Salud Pública

TEMA:

ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JUAN CARLOS GUSTI DEL CANTÓN ATACAMES.

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN SALUD PÚBLICA,
MENCION ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

INNOVACIÓN EN LAS EMERGENCIAS INTRA Y EXTRAHOSPITALARIAS

AUTORA

SANTILLÁN BAUTISTA DIANA FERNANDA

ASESORA

MSC. TORRES RODRÍGUEZ MARÍA TERESA

ESMERALDAS, ECUADOR, AGOSTO 2021

“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 de MAGISTER EN SALUD PUBLICA, MENCIÓN: ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

TEMA: ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JUAN CARLOS GUAUSTI DEL CANTÓN ATACAMES.

AUTORA: DIANA FERNANDA SANTILLÁN BAUTISTA

Mgt. Angulo Alegría Memi Victoria
Lector/a 1

Esp. Pérez León Abel
Lector/a 2

MSc. Torres Rodríguez María Teresa
Directora de Tesis

Mgt. Marilyn Vila Maffare
Coordinador/a de Postgrados

Ab. Guashpa Gómez Alex David
Secretario/a General PUCESE

Esmeraldas, Ecuador, Agosto, 2021

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo, SANTILLÁN BAUTISTA DIANA FERNANDA, portadora de la cedula de ciudadanía N° 0802367706 declaro que los resultados obtenidos en la investigación que presento como informe final, previo la obtención del título de MAGISTER EN SALUD PUBLICA, MENCIÓN: ATENCIÓN INTEGRAL EN URGENCIAS Y EMERGENCIAS son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

SANTILLÁN BAUTISTA DIANA FERNANDA

C.I. 0802367706

CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS

Certifica la directora de tesis, haber revisado que el trabajo cumple los requisitos de calidad originalidad y presentación exigibles y que se han incorporado las sugerencias del Tribunal, al trabajo de grado.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente de Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, por ser el pilar fundamental y demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

A mis hermanas, cuñados y sobrinos a quienes quiero y aprecio mucho, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.

Gracias a todos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por protegerme durante todo mi camino y darme fuerzas para superar obstáculos y dificultades a lo largo de mi vida.

A la PUCESE, a cada uno de los docentes que impartieron sus conocimientos.

A la MSc. Torres Rodríguez María Teresa, directora de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este Trabajo Final.

ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DE TESIS	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	1
Presentación del Tema de Investigación.....	1
Planteamiento del problema.....	2
Justificación	3
Objetivos.....	4
Objetivo General:	4
Objetivos específicos:	4
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	6
1.1. Base Teórica - Científica	6
1.2. Antecedentes	11
1.3. Bases Legales	13
CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	15
2.1. Tipo de estudio.....	15
2.2. Población y muestra.....	15
2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.....	15
2.4. Métodos	16
2.5. Técnicas e instrumentos.....	16
2.6. Análisis de datos	17
2.7. Normas Éticas.....	17
CAPÍTULO III RESULTADOS	18
CAPÍTULO IV DISCUSIÓN.....	23
CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	27

5.1. CONCLUSIONES	27
5.2. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Definición conceptual y operacionalización de variables; **Error! Marcador no definido.**

Tabla	2	Ficha
bibliográfica.....		Error!

Marcador no definido.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de Instrucción de los usuarios 18

Figura 2 Ocupacion de los usuarios..... 19

Figura 3 Distribución en porcentaje de la orientación por parte del personal de enfermeria
..... 19

Figura 4 Coordinación en el trabajo 20

Figura 5 Valoración del personal de enfermeria 20

Figura 6 Personal de enfermeria amable, respetuoso, paciente..... **Error! Marcador no definido.**

Figura 7 Seguridad por la atención brindada..... **Error! Marcador no definido.**

Figura 8 Predisposición en la atención..... **Error! Marcador no definido.**

Figura 9 Nivel de satisfaccón por la atención recibida..... **Error! Marcador no definido.**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, por lo tanto la naturaleza del estudio fue mixta de corte transversal y de alcance descriptivo, se tomó como población 86 pacientes que acudieron durante dos meses de tal manera que se aplicó los métodos empíricos de la medición, teórico la deducción, analítico y sintético, haciendo uso de las técnicas de estudio documental y la encuesta, con sus instrumentos la ficha bibliográfica y el cuestionario, con lo que se pudo obtener resultados que expresan el 44% de los encuestados culminaron su primaria, el 48%, son amas de casa, el 60% de los usuarios manifestaron que, si reciben una adecuada orientación de parte del personal de enfermería, se evidencia que, el 47% de los usuarios consideran que siempre el personal de enfermería brinda una atención amable, respetuosa y paciente, en un 56% respondieron sentirse muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería, por consiguiente se concluyó el trabajo manifestando que la mayor parte de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, se sienten satisfechos con la atención recibida, pero cabe resaltar que existe un mínimo porcentaje de la población que no se siente satisfecha, por otro lado, la percepción que tienen los usuarios en relación a la calidad de atención por parte del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, muestra sentirse muy satisfacción.

Palabras Claves: Nivel de satisfacción, atención, calidad, profesionalismo, enfermería, percepción, usuario, paciente, establecimientos de salud.

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine user satisfaction with the care received from the emergency area staff of the Juan Carlos Guasti Hospital of the Atacames canton, therefore, the nature of the study was mixed, cross-sectional and descriptive, it was taken as a population of 86 patients who attended the emergency area for a week, in such a way that the empirical methods of measurement, theoretical deduction, analytical and synthetic were applied, making use of the techniques of documentary study and the survey, with its instruments the bibliographic record and the questionnaire, with which it was possible to obtain results that express 44% of the respondents completed their primary school, 48% are housewives, 60% of the users stated that, if they receive adequate guidance. On the part of the nursing staff, it is evidenced that 47% of the users consider that the nursing staff always provides friendly, responsive care. patient and attentive, 56% responded feeling very satisfied with the care received by the nursing staff, therefore the work was concluded stating that most of the users who go to the emergency area of the Hospital "Juan Carlos Guasti" , feel satisfied with the care received, but it should be noted that there is a minimum percentage of the population that is not satisfied, on the other hand, the perception that users have in relation to the quality of care by the nursing staff of the Emergency area of the Hospital "Juan Carlos Guasti", shows that he feels very satisfied.

Keywords: Level of satisfaction, care, quality, professionalism, nursing, perception, user, patient, health facilities.

INTRODUCCIÓN

Presentación del Tema de Investigación

Las personas que acuden con la esperanza de ser atendido en los establecimientos de salud, aspiran una atención que satisfaga sus necesidades, donde la infraestructura relacionada con el profesionalismo de cada uno de los miembros que conforman el sistema de salud determina el nivel de satisfacción de los usuarios.

El nivel de satisfacción que tengan los usuarios es fundamental para poder medir el éxito logrado por cualquier tipo de institución. Según Seclén (1) “La satisfacción del usuario es uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y su calidad ha venido cobrando mayor atención en salud pública, siendo considerada desde hace poco más de una década uno de los ejes de evaluación de servicios de salud”.

La satisfacción del usuario es la sensación personal de placer o decepción del desempeño de un producto en relación con la expectativa del mismo, si el desempeño es inferior a las expectativas, el cliente no estará satisfecho, si el desempeño iguala las expectativas, el cliente estará satisfecho, si el desempeño excede las expectativas, el cliente estará altamente satisfecho.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) da marcada relevancia a las características del servicio de salud, los cuales según esta organización deben ser; accesibles, eficientes, gestionado adecuadamente y debe satisfacer las necesidades en salud de las personas, así mismo introduce el termino; “El goce del grado de satisfacción máxima de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todos ser humano” (2).

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad requerida en los centros de servicios a la salud humana, sean éstas públicas o privadas deben asegurar “que el paciente logre recibir de manera óptima los servicios de valoración, diagnóstico y procesos terapéuticos más adecuados, para lograr una atención de calidad”. La calidad recae en las percepciones de las personas que son atendidas, es decir, en todas las acciones que se realizan, orientadas a mejorar la calidad, a organizar personas y recursos para obtener los

mejores resultados en términos de efectividad, eficiencia, satisfacción de profesionales y usuarios y de impacto social, para la calidad en salud es “la atención médica que se da como el tratamiento que proporciona un profesional de la salud a un episodio de enfermedad claramente establecido, en un paciente dado, del cual se originan dos aspectos: el primero, como la atención técnica, que es la aplicación de la ciencia y tecnología para la resolución de un problema de salud, y el segundo, como la relación interpersonal, que es la interacción social, cultural y económica entre el profesional de la salud y el paciente”.

En el Ecuador, la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene dentro de sus objetivos, garantizar la calidad, así como la eficiencia y efectividad de los procesos inherentes a la prestación de los servicios de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). Por consiguiente, dentro del marco de los derechos amparados en la Constitución del 2008, es preciso lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos.

Planteamiento del problema

La satisfacción del usuario ha adquirido a nivel mundial, nacional y local un notable relieve, pero a pesar que el MSP busca mejorar la calidad de atención en las instituciones de salud, no es evidente que se lo haya conseguido, puesto que existe un alto porcentaje de insatisfacción 54, 50% en lo relacionado a la atención del usuario.

A nivel nacional e internacional en los sistemas de salud, la satisfacción de los usuarios es considerada como un indicador de calidad y un resultado clave para medir el cuidado, para así otorgar servicios efectivos y seguros, que respondan a las expectativas de los usuarios.

El exceso de pacientes, la demora en la atención al usuario, trae consigo efectos como el dar una atención incompleta, dando como resultado la insatisfacción. En varias ocasiones el paciente no manifiesta su insatisfacción de la atención recibida, por temores a algunas consecuencias, sin embargo, la asistencia del usuario a estas instituciones no proporciona los resultados esperados, perdiendo la confianza y la credibilidad en los servicios de salud.

Por otro lado, el insuficiente personal de enfermería, la carga horaria del personal genera el recargo de funciones, con lo cual se da el estrés físico y mental en los profesionales de la

salud. La satisfacción del usuario expone, que brindar calidad significa corresponder a las expectativas de los usuarios, si no se da una atención de enfermería de calidad hay problemas de insatisfacción ante la atención recibida, el usuario asiste a un centro asistencial en busca de ayuda, comprensión y sobre todo de atención y en varios servicios no lo consiguen.

Cabe manifestar según lo que se ha podido visualizar en el área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames en muchas ocasiones la falta de cultura del usuario y el desconocimiento de los procesos y procedimientos, traen consigo las complicaciones, quejas y denuncias en los pacientes. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes en la prestación de servicios de buena calidad. La satisfacción del usuario influye en su comportamiento y es considerada una meta muy valiosa para todo programa.

Además, se puede considerar que la satisfacción es una condición previa para el cuidado de calidad, donde se asume que una persona satisfecha cooperará más y demostrará una mayor conformidad a un tratamiento y, por consiguiente, regresará a solicitar atención nuevamente.

Por lo cual, se consideró fundamental dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Cuál es nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames?

Justificación

Teniendo en cuenta que la institución no es ajena a los problemas de satisfacción del usuario, la novedad del estudio es que hasta la actualidad se ha realizado un estudio en donde se pueda conocer el nivel de satisfacción del usuario, por lo tanto, a través de este estudio se pretende analizar la percepción del usuario frente a la calidad de atención a los servicios recibidos en el área de emergencia para mejorar el nivel de satisfacción en dicho servicio.

Este estudio surge de la necesidad de analizar el nivel de satisfacción del usuario del área de emergencia ya que los problemas de insatisfacción del usuario frente a los servicios de salud ofrecidos son comunes en la institución. El estudio se utilizará con el propósito de conocer y analizar la percepción del usuario frente a los servicios del área de emergencia, analizar el nivel de satisfacción y así implementar acciones de intervención para mejorar los indicadores de satisfacción en dicha área.

Al realizar este estudio en el área de emergencia lugar en que se observa una excesiva demanda de usuarios y déficit de personal, el impacto del estudio radica en la tensión y estrés en el personal y el usuario, por lo que cobra relevancia para tratar de identificar las relaciones existentes en la atención que brinda el personal de enfermería a los usuarios y así analizar el nivel de satisfacción del mismo con el servicio prestado.

Resulta muy importante este estudio porque permitirá analizar el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia, su prioridad radica en el nivel de satisfacción del usuario que acude al área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, con la participación de los usuarios interno y externos del servicio del área de emergencia. Además, se trata de un estudio que se desarrollará a base de encuestas a los usuarios y al personal de enfermería, así mismo, la participación del usuario llevará a la consecución de lograr una mejor atención del mismo para disminuir el nivel de insatisfacción que presente en el momento de crisis o emergencia.

Los resultados obtenidos podrán servir para hacer correcciones en la atención a los usuarios, al mismo tiempo servirá de modelo de atención para otros hospitales que tengan este servicio. Por esta razón está justificada la realización de este estudio, que ante todo pretende una atención de calidad a los usuarios para si mejorar su nivel de satisfacción.

Objetivos

Objetivo General:

- Determinar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que recibe del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames.

Objetivos específicos:

1. Describir a la población en estudio según las variables socio demográficas nivel de instrucción y ocupación.

- 2.** Identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que recibe del personal del área de emergencia del Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, mediante la aplicación de la encuesta.

- 3.** Detectar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la seguridad recibida del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti.

CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO

1.1. Base Teórica - Científica

En la asistencia sanitaria la calidad se determina en gran medida por los servicios de cuidados que proporciona el personal de enfermería, dado que este mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y la comunidad. La calidad en la atención de enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad (3).

La comisión Interinstitucional de Enfermería define la calidad de los servicios de Enfermería como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el personal de enfermería, de acuerdo con estándares definido para una práctica profesional competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador del servicio”, lo cual requiere de una planeación óptima y segura. La garantía de calidad en enfermería atañe el proceso mediante el cual se establecen una serie de normas, políticas, técnicas, procedimientos y estándares que guían las actividades y permiten controlar los procedimientos, detectar de manera oportuna las desviaciones y tomar medidas correctivas para lograr un grado de excelencia en relación con las intervenciones de enfermería y los cuidados establecidos (3).

La calidad es el conjunto de conocimientos y técnicas necesarios para revisar, analizar, mejorar e innovar de forma continua los procesos y servicios prestados, asegurando la excelencia en la gestión global de la empresa. Si nos referimos a un producto la calidad, se enfoca en hacer diferencia entre el tipo cualitativo y el tipo cuantitativo en relación algún objeto comprado. Por lo tanto, la calidad de un objeto o servicio depende de la forma en que este consiga cubrir la necesidad que el cliente tiene por algo o añadir un valor al consumidor o usuario.

La calidad de la atención médica consiste en otorgar atención médica al usuario con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permita satisfacer sus necesidades de salud y sus expectativas.

La percepción de la calidad de atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que el usuario espera siendo la expectativa y lo que percibe que es la percepción de resultados reales (4) .

La calidad en salud, en su más amplia concepción, globaliza la complejidad que caracteriza a todos los servicios de salud, en tanto que el servicio esté enfocado en garantizar la vida del ser humano. En este sentido la Organización Mundial de la Salud (5) manifestó sobre la responsabilidad entre el estado, los prestadores de servicio con los usuarios-pacientes, definiéndola como: “el conjunto de servicios diagnósticos terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima”. De esta manera la calidad de la atención técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología médica de manera tal que maximice sus beneficios a la salud sin aumentar al mismo tiempo el riesgo.

Los profesionales que trabajan en los servicios de salud tienden a definir la calidad desde la perspectiva de los cuidados que ellos prestan al paciente, esta visión enfatiza básicamente la excelencia científico-técnica en la que se promueve el cuidado y calidad de relación entre profesionales como proveedor de la asistencia y el paciente que la recibe. Existen dos determinantes claves en la calidad técnica de los cuidados, que es la adecuación de los cuidados que se dan y la habilidad con que esos cuidados son prestados. Algunos autores han descrito cómo el hacer bien lo que se debe hacer o mejor conocido como “doing the right”, que a su vez va a depender de la habilidad, conocimiento, interés, tiempo y recurso disponible para hacerlo. En definitiva, de una alta calidad en la toma de decisiones de los profesionales sanitarios y en su capacidad e interés para llevarlo a la práctica (6) .

El análisis de la calidad en salud se realiza de acuerdo a la teoría de sistemas en tres dimensiones que son: la estructura, el proceso y el resultado. En el contexto actual de valores y objetivos en el sistema de salud y en la sociedad en general, los criterios y dimensiones en una evaluación de la calidad son múltiples y está influenciado por indicadores elegidos para estudiarlos. Se debe establecer indicadores de salud que permitan la evaluación y el seguimiento de la atención médica, la cual debe ser con oportunidad, competencia profesional y seguridad, respetando los principios éticos de la práctica médica y satisfaciendo las necesidades de salud y la expectativa de los pacientes. “La calidad se mide por factores como los resultados de diagnóstico específico y procedimientos terapéuticos, satisfacción del paciente y sensación de bienestar social” (7) .

Es importante sensibilizar a los profesionales, no solo de la importancia del concepto de calidad, sino del por qué y para qué se creó, qué persigue y cuál es su fin, trabajar en un equipo donde todos: médicos, auxiliares, licenciados, licenciadas, permitan la interrelación entre servicios para mejorar la atención al paciente (8). Las necesidades de la población y los niveles de excelencia de la práctica clínica requieren la participación de los profesionales que la prestan (profesionales sanitarios), la participación de los profesionales que la planifican (gestores), además la participación de quienes la reciben (población asistida). Lograr estos atributos en asistencia sanitaria tiene como significado: (...) conseguir la calidad científico-técnica y la calidad racional. La calidad del servicio trata de acercar la efectividad de nuestras prestaciones a la eficacia que la ciencia ha demostrado para cada una de las prácticas clínicas y entre ellas el emplear las más eficientes. Como calidad racional debe ser entendida la capacidad del propio sistema para comunicarse con quienes reciben estos servicios, para ser tratados con: empatía, sensibilidad y honestidad, así cualquier servicio que busque la calidad debe trabajar siempre bajo la óptica de optimizar versus maximizar (6).

La Satisfacción del paciente.

La satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario". La satisfacción puede referirse como mínimo a 3 aspectos diferentes: organizativos (tiempo de espera, ambiente, etc.); atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población, y trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado. Desde el punto de vista del paciente, la actividad asistencial se inicia en el momento mismo en que entra al centro de salud (9).

La satisfacción es un fenómeno que está determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales, por lo tanto, la definición de satisfacción varía según el contexto social. El concepto de satisfacción se basa en la diferencia entre las expectativas del paciente y la percepción de los servicios que ha recibido. La satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones, se enfrenta en general, a un medio desconocido y

a situaciones en las que no desearía estar; por ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario (10).

La satisfacción del usuario depende del desempeño que se percibe del servicio en cuanto a la entrega de valor en relación con las expectativas del cliente. Si el desempeño del servicio no alcanza las expectativas, el paciente quedará insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el paciente quedará satisfecho. La satisfacción del cliente depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de las expectativas del cliente.

El cliente está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del cliente son bajas o si el cliente tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La satisfacción es, un sentimiento subjetivo del cliente que tiene un gran valor para la gestión, ya que permite evaluar la aceptabilidad de los servicios. Wolf (11), considera a la satisfacción bajo tres dimensiones: cognitiva que es aquella que se relaciona con cantidad, tipo y calidad de la información que da el médico; afectiva que es el interés y comprensión que demuestra; y comportamental, sobre las habilidades y competencias clínicas del médico. Para Feletti, Firman, Sanson (12) serían 10 las dimensiones: Competencia en el dominio físico, competencia en el dominio emocional, competencia en relaciones sociales, médico como modelo, cantidad de tiempo de consulta, continuidad de cuidados percibida, mutuo entendimiento en la relación médico-paciente, percepción del paciente de su individualidad, tipo y calidad de la información, y competencia en el examen físico del paciente.

Estos tres autores llegaron empíricamente a la conclusión de que las dimensiones más importantes son: comunicación (claras explicaciones, intimidad en la conversación, que se escuche con interés); actitudes profesionales (no adoptar un rol dominante); competencia técnica (los conocimientos propios de su especialidad); clima de confianza (paciente capaz de discutir con el médico problemas personales); y percepción del paciente de su individualidad (respeto mutuo) (12).

Tradicionalmente se ha considerado que es más probable que un paciente satisfecho cumpla con las recomendaciones médicas, busque activamente ayuda médica y se ha considerado la

comunicación con el paciente como el factor decisivo para asegurar la satisfacción. Del mismo modo, se ha considerado que la insatisfacción se relaciona con el coste de la atención sanitaria, la ineficacia del tratamiento, la ausencia de información comprensible, la falta de interés del profesional sobre el caso o la petición de un número excesivo de pruebas complementarias.

La decisión de un paciente de acudir a una consulta médica vendría condicionada por: la necesidad o urgencia de curarse que experimenta (mayor en procesos agudos, incapacitantes o dolorosos), la calidad profesional y humana que el paciente atribuye al médico (que podría estar basada únicamente en el comentario de otros pacientes), la presión de sus familiares para que busque ayuda médica o para que acuda a esa consulta en concreto, la percepción de control que tiene el paciente y que hace que piense que puede ir (conoce teléfono de contacto, puede solicitar permiso al superior etc.), el balance de costes y beneficios que intuye pueden producirse al acudir a la consulta y, finalmente, el nivel de satisfacción cuando se trata de un paciente que ya conoce a ese médico (12).

Las expectativas de los pacientes son, principalmente: accesibilidad social, cultural y geográfica; oportunidad en tiempos de espera en consulta, hospitalización y estudios de laboratorio, así como en el tiempo necesario para establecer el diagnóstico e indicar el tratamiento; cortesía; solución del problema médico que motivó la demanda de servicios, información y educación sobre la naturaleza de la enfermedad, sobre el control y prevención de complicaciones, sobre el tratamiento, la dieta, los ejercicios y otras medidas generales; finalmente, las comodidades como son: una adecuada iluminación, ventilación, orden, limpieza y privacidad; elementos y situaciones importantes del medio ambiente que se desean durante el proceso de la atención médica (13).

Evaluar la calidad de atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común, a partir de ello es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, mediante los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud a los prestadores directos y a los usuarios mismos, en sus necesidades y expectativas. Existe el convencimiento de que son los usuarios que pueden monitorizar y juzgar la calidad de un servicio y por lo tanto son quienes pueden aportar a los gestores públicos información de primera mano sobre varios aspectos que no es posible obtenerlos por otros medios. “Medir la satisfacción de los usuarios de los servicios

sanitarios es de suma importancia porque está contrastado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas y por lo tanto a mejorar su salud” (7).

Satisfacer las expectativas de los usuarios de los servicios de salud constituye un proceso complejo de intersubjetividades, el fin de la prestación de los servicios de salud no se interfiere de la de otro tipo de servicio. Para satisfacer a los usuarios externos y a los usuarios internos, los trabajadores que brindan los servicios, se considera que, deberían estar satisfechos, cómodos, tranquilos, lo cual hace más compleja las acciones encaminadas por los gestores. Para lograr un funcionamiento que cumpla con todas las condiciones necesarias hasta llegar a la excelencia, se plantea que el grado de calidad es prestada, es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre peligros y bondades, esto incluye lo que es la estructura, procesos y resultados como los tres componentes de un armazón conceptual para evaluar la atención sanitaria (14).

La calidad y la eficiencia constituyen un requisito indispensable para mantener un ambiente competitivo. La percepción que tienen los usuarios sobre los servicios de salud brindados se considera como importante para la formulación de políticas sociales y, en particular, de políticas públicas de salud, aceptando que un mayor grado de satisfacción asociado a percepciones de mayor calidad es un resultado deseable por la gestión hospitalaria (15).

Guía de atención al usuario

La guía de atención es un instrumento que contiene los lineamientos técnicos para la atención, orientan al personal de los servicios y se aplican a las personas que presentan un determinado problema o situación de salud. Aseguran la calidad de las intervenciones en salud y define la secuencia y el cuidado que se debe tener al proporcionar la atención.

1.2. Antecedentes

Sihuin, (16) con el objetivo de determinar la satisfacción de usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas, realizaron una encuesta, con una muestra de 175 usuarios, de una población de 320, utilizando el modelo multidimensional Servqual. La investigación fue de tipo relacional transversal y los criterios de inclusión fueron: usuarios

datos de alta poshospitalización, de ambos sexos, de 18 a 80 años de edad, con estado de conciencia que accedan a participar de la entrevista y con tiempo de hospitalización mínima de tres días. La toma de datos tuvo carácter anónimo y los pacientes fueron informados previamente, obteniéndose el consentimiento informado. Los hallazgos fueron que el 60% de los encuestados eran de sexo masculino; el 4,0% eran adultos mayores; el 36,0% de los usuarios tenía nivel educativo primario, encontramos 25,0% de satisfacción. Estuvieron asociados a la baja satisfacción en los usuarios, el tener nivel de estudios secundaria (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Se concluye que existió baja satisfacción con la calidad del servicio recibido por los usuarios hospitalizados, que estuvo asociada al nivel de educación y al tipo de servicio recibido.

Por su lado, Morales (17) realizó un análisis de la percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelario, en el que se aplicó un diseño transversal, descriptivo y cuantitativo. La muestra se compone por 100 encuestados de consulta externa y la dimensión del análisis son las de accesibilidad (tiempo de espera), estructura (comodidades), proceso (relaciones interpersonales) y resultado de atención médica (satisfacción). En el 95% de los casos supera los 30 minutos de tiempo estándar; 64% de los usuarios se quejaron de tiempos largos de espera; el 58% se quejaron de falta de comodidades, maltrato en fichaje en un 51%, maltrato en enfermería en 30%, mientras que la calidad de la atención médica fue percibida como buena por el 90% de los encuestados. Satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados, la percepción de calidad de atención en un 68%, mientras que la fortaleza encontrada fue la accesibilidad (58%) y las dimensiones relacionadas con mala calidad fueron los prolongados tiempos de espera (64%), incomodidad (58%), maltrato en enfermería (30%) y fichaje (51%). En conclusión, la percepción de la calidad de atención recibida es buena, refleja eficacia y organización del sistema, la dimensión de accesibilidad organizacional muestra satisfacción por la atención recibida, el 68% de encuestados consideran que los funcionarios muestran interés por brindar un servicio de calidad. Es de hacer notar que se encontraron las siguientes debilidades: incomodidad en la sala de espera, falta de personal, falta de ventilación e iluminación en los ambientes. Es importante incluir procesos de medición de la satisfacción del usuario; como encuestas de satisfacción, buzones de quejas, organización de comités de usuarios, los cuales permiten conocer las percepciones buenas o malas de calidad respecto a los servicios recibidos (17).

Fariño, (18) determinaron que la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud fueron objeto de análisis por medio de un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transversal-descriptivo, donde la unidad de análisis se centró en los usuarios de las unidades operativas de la cual se estimó la necesidad de sacar una muestra a través de la fórmula para poblaciones infinitas, teniendo como muestra 384 usuarios. En el instrumento se consideró elementos como la tangibilidad, donde facilitó la evaluación de la infraestructura, la presentación personal, limpieza, cantidad y comodidad de las camas. Los resultados revelan que, de la muestra estudiada, el sexo que predomina es el femenino (69%) con un grado de instrucción académico de secundaria (46%), de ellos, el rango de edad que tienen fluctúa entre los 20 a 29 años, en lo referente al sexo y zona de residencia, el 77% reside en la zona urbana de la ciudad de Milagro y son de sexo femenino (55,7%), mientras que el 23% se encuentra habitando en la zona rural. Los resultados demuestran que: El 77 y el 73% de los usuarios se encuentran satisfechos con el equipamiento e infraestructura respectivamente, en los centros de salud. Mientras que el 81% de los encuestados señalan estar satisfechos con la apariencia de los empleados de las unidades, sin embargo, existe un 19% que manifestaron estar insatisfecho con esta variable. De los 384 usuarios, el 66% manifestaron estar satisfecho con la limpieza de las unidades. Por otro lado, el 56% de los usuarios se encuentran satisfechos con el sistema de señalética al interior del centro de salud. De la misma forma, el 78% señala estar satisfecho con la cantidad y comodidad de camillas, camas y sillas que se brindan para dar servicios en las unidades. En las características generales de los usuarios de las unidades operativas de la ciudad de Milagro se pudo analizar que el sexo que predomina es el femenino con un grado de instrucción académico de secundaria y con un rango de edad que fluctúa entre los 20 a 29 años; estos datos demográficos permiten conocer o determinar la percepción que tiene la población de los servicios que reciben, considerando que, a mayores experiencias, emociones, conocimiento tengamos mejor va a ser la percepción de las personas.

1.3. Bases Legales

La presente investigación se fundamenta legalmente en la Constitución de la República del Ecuador en su Art.32 en el cual se indica que 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. En este sentido se puede considerar que el derecho a la salud es una obligación que tienen todos los ecuatorianos, por lo tanto, los distritos, centros y subcentros de salud tienen que garantizar la vida y salud de cada uno de los usuarios (19).

Por otro lado, la prestación de servicios se rige mediante principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional. Al mismo tiempo se fundamenta el estudio en la Ley del Sistema Nacional de Salud en su Art. 3 en cual se estipula que este sistema busca garantizar el acceso equitativo y universal a servicios de atención integral de salud, a través del funcionamiento de una red de servicios de gestión desconcentrada y descentralizada. Cabe mencionar que la normativa legal es precisa y busca ante todo garantizar la vida de los ecuatorianos dando cumplimiento a los procesos de calidad y calidez que permitan lograr los objetivos de la salud pública en todas las instancias que otorgan el servicio de salud.

CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

El presente estudio se realizó en el área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, su naturaleza fue mixta de corte transversal y de alcance descriptivo, cuyo objetivo consistió en determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal del área de emergencia del Hospital.

2.2. Población y muestra

Población. – Para fines de esta investigación se tomó como población 86 pacientes que acudieron durante dos meses al área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames. Muestra. – De la población de pacientes se consideró en su totalidad por ser un universo pequeño.

Inclusión

- Pacientes de 20 a 55 años
- Pacientes con complicaciones leves
- Haber expresado su consentimiento escrito para participar para este estudio

Exclusión

- Pacientes que no saben leer y escribir,
- Pacientes que hablen otros idiomas

2.3. Definición conceptual y operacionalización de variables.

Sociodemográfica. - se refiere a las características generales y al tamaño de un grupo poblacional. (edad, género, actividad laboral, ingreso, etc.)

Satisfacción del usuario. - la satisfacción puede definirse como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario".

Seguridad en la atención. – es un principio fundamental de la atención sanitaria. **(Ver Anexo A).**

2.4. Métodos

Para la presente investigación se aplicaron los siguientes métodos:

Empírico: La medición para constatar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames.

Teóricos: La deducción a partir de lo general descrito en los protocolos estandarizados de atención al usuario; la inducción, a partir del conocimiento individual de los protocolos, saber si son aplicados por el personal de enfermería del área de emergencia.

Analítico puesto que se analizaron los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas, al mismo tiempo se examinó la fundamentación teórica de la investigación referente al nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames y **Sintético** se aplicó en la sistematización y organización de cada uno de los contenidos que fundamentan la investigación.

2.5. Técnicas e instrumentos

Se empleó la técnica de estudio documental mediante la cual se pudo sustentar y facilitar la recolección de información pertinente y el establecimiento del marco teórico del estudio, su instrumento fue la ficha bibliográfica (**Ver Anexo B**).

En relación a la encuesta se aplicó un cuestionario a los usuarios que acudieron al área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti del cantón Atacames, en la primera semana del mes de noviembre del 2020, las preguntas permitieron recopilar información pertinente y necesaria para cumplir los objetivos de la investigación, su instrumento fue el cuestionario con 9 preguntas cerradas, teniendo una duración de 7 minutos (**Ver Anexo C**).

2.6. Análisis de datos

Los datos recolectados se presentaron en gráficos estadísticos, los análisis se realizaron en base a los datos y relacionados con los objetivos y marco teórico del estudio.

2.7. Normas Éticas.

Para la realización de la investigación se elaboró un documento de consentimiento informado, explicándoles a los participantes que su inclusión sería de forma voluntaria y que no se tomara ninguna acción ya sea legal o de otra índole por su no participación. Además, se explicó que las encuestas eran de forma anónima y que todos los datos obtenidos son propiedad de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas y solo serán usados de forma anónima en la investigación (**Ver Anexo D**).

CAPÍTULO III RESULTADOS

Durante la primera semana de noviembre del 2020, se recolectó información de 86 pacientes que acudieron al área de emergencia del Hospital “Guati” del cantón Atacames, referido al Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia, con resultados que se muestran a continuación para una mejor comprensión de los lectores:

Revisando el nivel de instrucción, en la figura 1 se puede verificar que, el 44% de los encuestados culminaron su primaria, seguidos con un 33% culminó la secundaria, el 14% no tienen un estudio son analfabetos, el porcentaje de usuarios profesionales es la menor participación con un 9%.

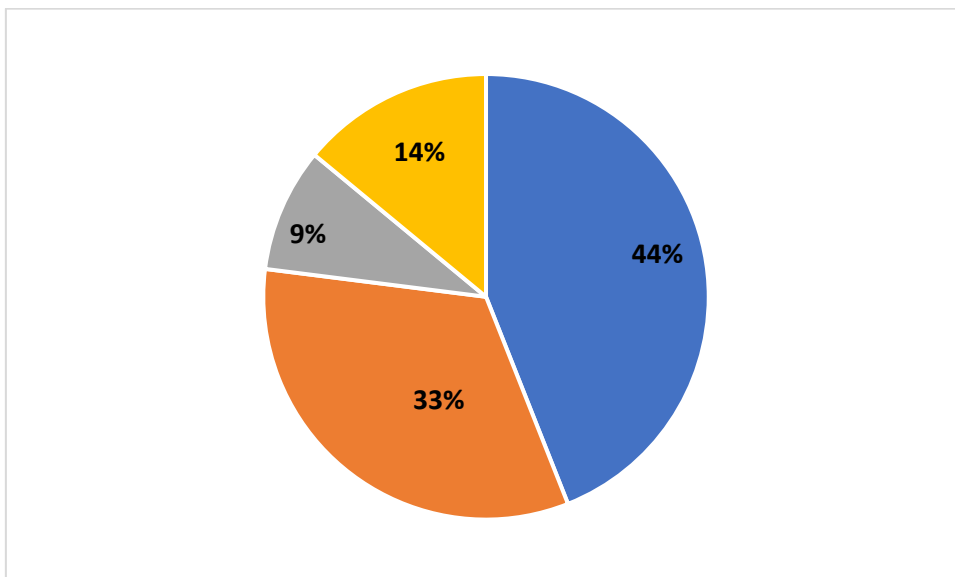


Figura. 1 nivel de instrucción de los usuarios
Fuente: Encuesta a usuarios

Los datos obtenidos en las encuestas en la figura 2 permiten visualizar que el 48%, corresponde a ama de casa, el 26% obreros, el 9% estudiantes, otro 9% profesionales, el 5% comerciante y un 3% otra ocupación, lo que demuestra que la mayor parte de los encuestados las actividades que se dedican a los quehaceres del hogar.

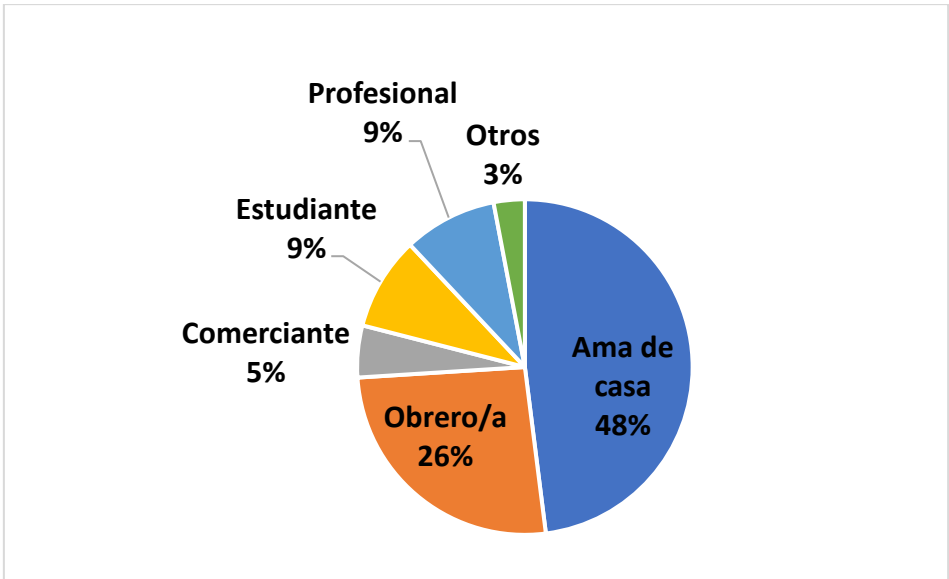


Figura. 2 ocupación

Fuente: Encuesta a usuarios

De acuerdo a los datos extraídos de la encuesta en la figura 3, se puede considerar que el 60% de los usuarios manifestaron que, si reciben una adecuada orientación de parte del personal de enfermería, el 40% dijo no recibir una adecuada orientación. El brindar una adecuada orientación genera satisfacción al usuario.

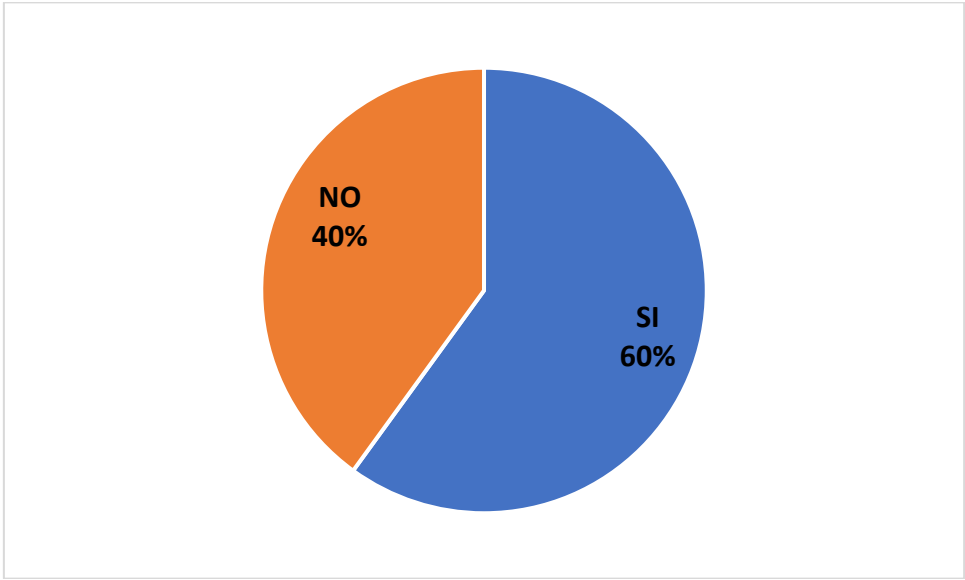


Figura. 3 distribución en porcentaje de la Orientación por parte del personal de enfermería

Fuente: Encuesta a usuarios

En relación a la coordinación en el trabajo por parte del personal de enfermería del área de emergencia del hospital, en la figura 4 se evidencia que, el 53% considera que a veces trabajan de forma coordinada, el 26% dijo que siempre y el 21% nunca. Según los datos

obtenidos en la encuesta se puede evidenciar que existe coordinación en el trabajo que realiza el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”.

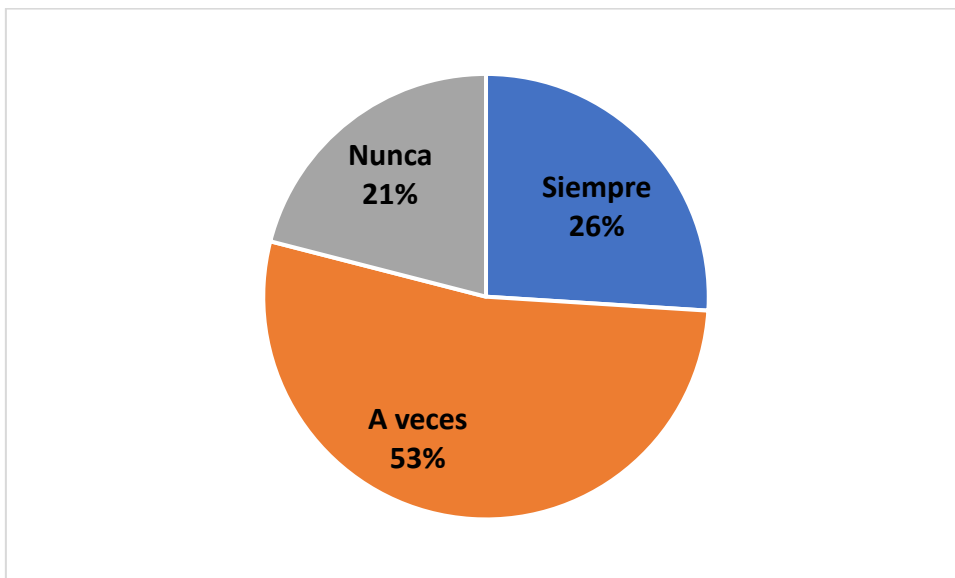


Figura. 4 coordinación en el trabajo
Fuente: Encuesta a usuarios

En la figura 5 se presenta otra de las preguntas fundamentales para el logro de los objetivos del presente trabajo, consistió en la valoración de la profesionalidad del personal de enfermería del área de emergencia en donde el 49% considera que es muy buena, 39% buena y el 12% mala, lo cual supone que la mayoría de ellos están satisfechos con la profesionalidad que maneja el personal de enfermería del área de emergencia.

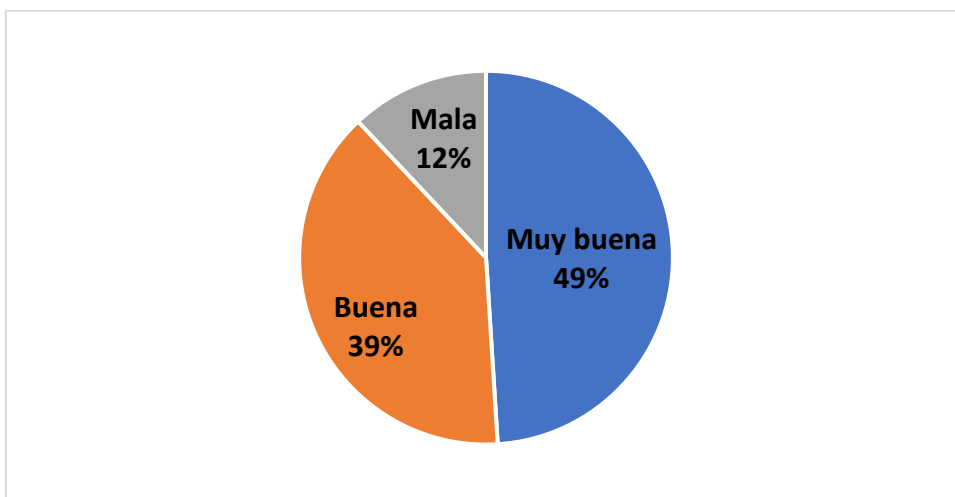


Figura. 5 valoración del personal de enfermería
Fuente: Encuesta a usuarios

Los resultados de la figura 6 muestran que, el 47% de los usuarios consideran que siempre el personal de enfermería brinda una atención amable, respetuosa y paciente, el 45% dice que a veces y el 8% considera que nunca.

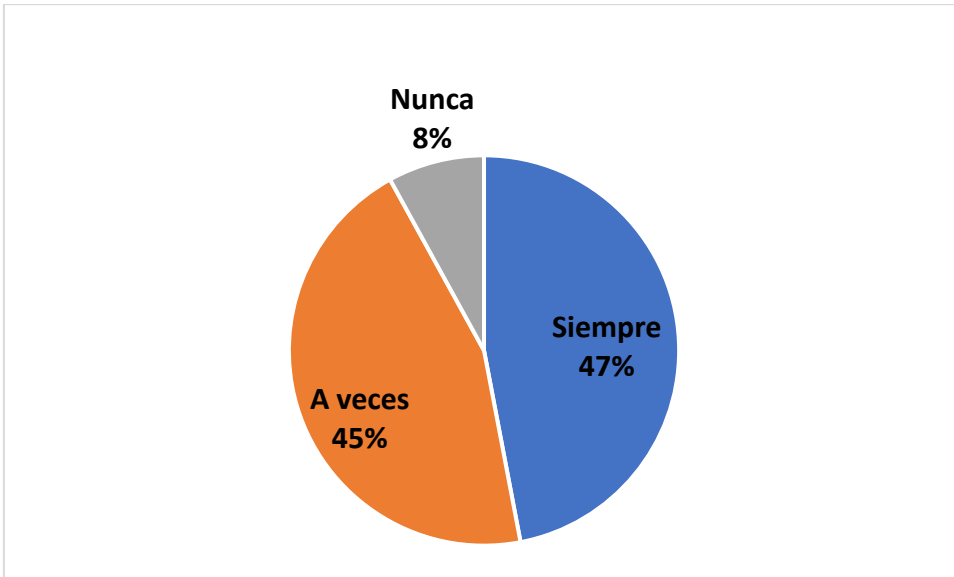


Figura. 6 personal de enfermería amable, respetuoso, paciente.
Fuente: Encuesta a usuarios

Se evidencia en la figura 7 que, el 49% de los usuarios se sienten seguros por la atención brindada de parte del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital, el 39% considera que poco y el 12% para nada se siente seguro con la atención brindada.

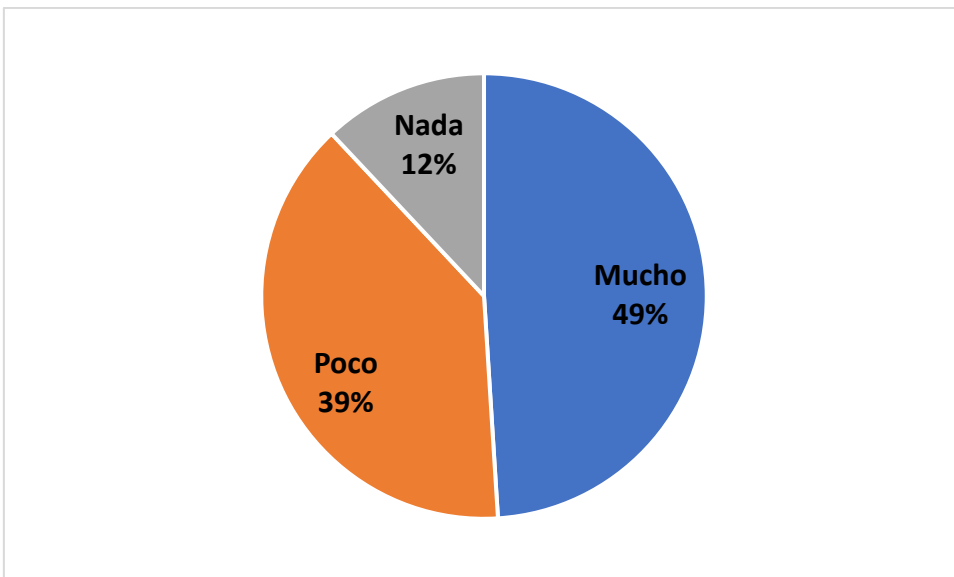


Figura. 7 seguridad por la atención brindada
Fuente: Encuesta a usuarios

Los resultados de la figura 8 reflejan que el 53% de los encuestados consideran que a veces existe predisposición por parte del personal de enfermería del hospital para la atención, el 26% dice que siempre, y el 21% nunca, lo que refleja que el personal de enfermería del área de emergencia debe procurar de mejorar actitud y no dudar en brindar su atención de la mejor manera a los usuarios.

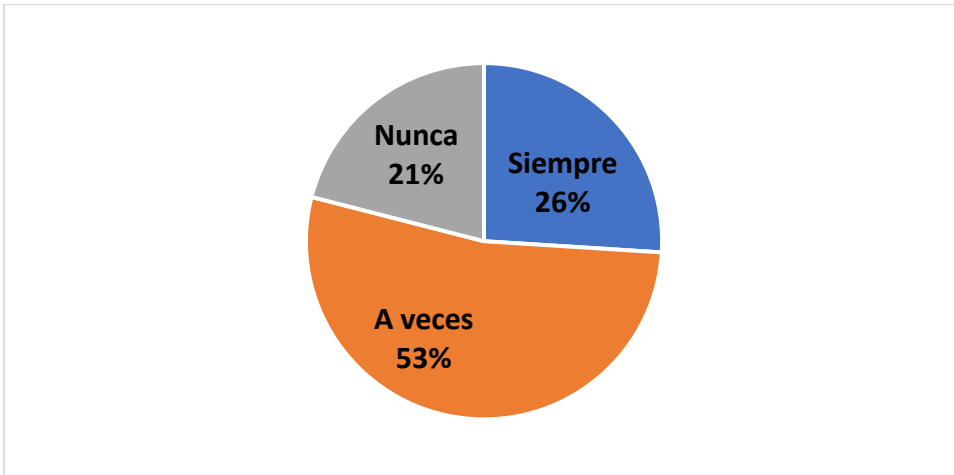


Figura. 8 predisposición en la atención
Fuente: Encuesta a usuarios

Los usuarios encuestados en la figura 9, en un 56% respondieron sentirse muy satisfechos con la atención recibida por parte del personal de enfermería, el 37% satisfecho y un 7% insatisfecho. De acuerdo con los datos se puede evidenciar que, en el área de emergencia del hospital, la mayor parte de los usuarios están muy satisfacción con la atención recibida, lo cual cumple con lo esperado de un servicio.

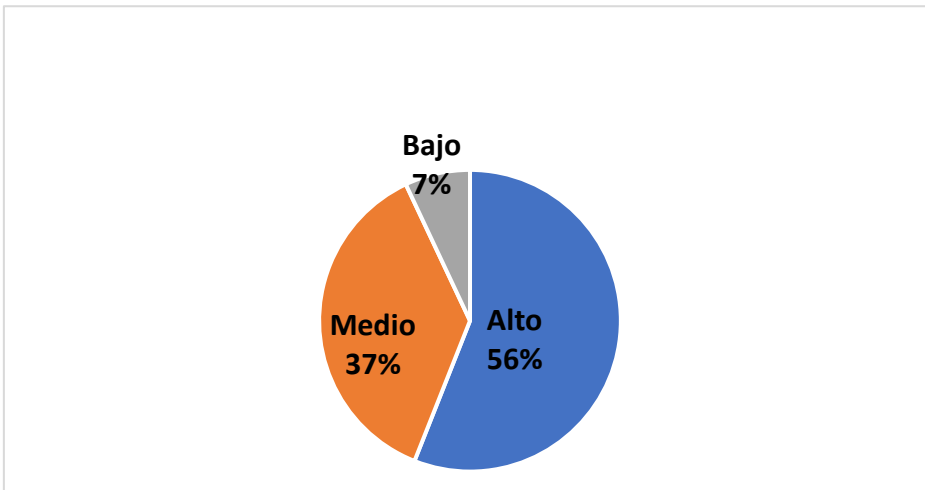


Figura. 9 nivel de satisfacción por la atención recibida
Fuente: Encuesta a usuarios

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

El presente estudio concuerda con los resultados expuesto por Fariño (18) el mismo que demuestra que el 81% de los encuestados señalan estar satisfechos con la atención del personal de enfermería, sin embargo, existe un 19% que manifestaron estar insatisfecho con esta variable, es decir no todos los usuarios se sienten satisfechos con la atención que reciben por parte del personal de enfermería. Por otro lado, Pérez, (9) define a la satisfacción como "la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario", desde el punto de vista se puede considerar que el usuario se sentirá satisfecho una vez que el personal de enfermería cumpla con la expectativa de ellos, es decir brindándoles la atención necesaria generando un mejor ambiente entre usuario y personal de salud, siendo amables, empáticos, honestos, respetuosos, con esto se estaría generando una mejor calidad de atención a los usuarios.

Por su lado, Morales (17) realizó un análisis de la percepción de la calidad por el usuario de consulta externa del Centro de Salud Villa Candelario, obteniendo como resultados en lo referente a la satisfacción por el trato recibido en un 73% de los encuestados, la percepción de calidad de atención en un 68%, estos resultados concuerdan con la investigación realizada ya que 53% de los usuarios encuestados se sienten muy satisfechos por la atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del hospital "Juan Carlos Guasti".

A pesar que los usuarios señalan estar satisfechos con el trato del personal del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti, se puede considerar que es necesario profundizar más a detalle acerca del porqué de la insatisfacción encontrada, a fin de garantizar la satisfacción completa del usuario, adicionalmente se pudo detectar en el periodo de aplicación de la encuesta que un porcentaje significativo de usuarios manifiestan no percibir una atención amable, respetuosa y paciente por parte del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti.

En este estudio se comparte con la idea de Cabarcas (10), quien manifiestan que la satisfacción del usuario depende de la resolución de sus problemas, del resultado del cuidado según sus expectativas, del trato personal que recibió, y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual el servicio fue brindado. El usuario de las instituciones de salud, se enfrenta en general, a un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar; por

ello, todos los factores que podrían contribuir a proporcionar una óptima atención de salud, deben ser considerados con el fin de facilitar la adecuada adaptación al entorno hospitalario.

Es importante que los usuarios perciban el mayor nivel de satisfacción del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, con lo cual se podrá cubrir las necesidades que ellos buscan de parte del personal de enfermería. Se puede considerar que la baja calidad de la atención en salud es uno de los obstáculos que con mayor frecuencia se enfrenta el servicio de salud, la satisfacción del usuario es la que expresa ese valor por la atención recibida y es muy importante para poder determinar el nivel de satisfacción que siente los usuarios por la atención que reciben de parte del personal de un centro de salud.

El nivel de satisfacción que el usuario manifiesta frente al servicio, es el sentimiento que este expresa sobre la calidad de atención recibida en todos sus ámbitos, este nivel es uno de los aspectos fundamentales en los prestadores de servicios de salud, independientemente que este sea público o privado. En el área de la salud el nivel de satisfacción se correlaciona con mayor adherencia al tratamiento y mayor confianza de los usuarios en los servicios y en los profesionales. Referente a los resultados estos expresan una clara diferencia a favor de la satisfacción con la atención percibida.

En el ámbito de la salud, el nivel de satisfacción que los usuarios perciben ante un servicio, a más de ser un predictor de calidad, es una de las herramientas muy útil para poder ejecutar una evaluación de estrategia de servicio, el papel que juega la opinión de los usuarios, sus percepciones y los juicios que realizan sobre los servicios recibidos son aspectos claves en la determinación del nivel de satisfacción del usuario.

En los últimos años, el estudio de satisfacción de los usuarios, con respecto a los servicios de salud, se ha convertido en un instrumento de valor creciente, tomando ejemplos como la encuesta de satisfacción de usuarios con los servicios de atención primaria realizada por el centro de investigaciones sociológicas aplicada durante varios años. El hecho de que se acepte que la satisfacción del usuario es un resultado importante del trabajo realizado por los profesionales justifica que esta se haya incorporado como una medida de calidad. El análisis de la satisfacción también se está utilizando como instrumento para legitimar las diferentes

reformas sanitarias, ya que la opinión del usuario puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios de salud.

El que un usuario no se sienta satisfechos con el servicio percibido significa que los hospitales a nivel de la población no tengan procesos dirigidos al usuario definidos de forma adecuada, la satisfacción de las necesidades en base a la calidad del servicio percibido es un tema complejo, lo cual debe de ser analizado a profundidad.

La clave determinante de la calidad de un servicio es básicamente la relación entre resultados y expectativas, la calidad de servicio la da una empresa y todos sus servicios que esta incluye, mientras que la satisfacción viene a ser la relación entre el servicio ofrecido y la respuesta satisfactorias o no del usuario según la calidad que este perciba.

La buena calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada satisface las expectativas del usuario, esto es la calidad esperadas si las expectativas son poco realistas la calidad percibida será baja, aun cuando la calidad experimentada objetivamente sea buena, es decir, la calidad no solo se percibe como la experiencia de los usuarios que reciben un servicios, sino también la relación que existe entre las expectativas que tuvieran los usuarios y si estas fueron satisfechas durante la atención. La calidad de servicios en la salud también tiene una dimensión ética que va más allá de las relaciones costo, eficiencia o de satisfacción del usuario que deben ser tomadas en cuenta a la hora de medir la calidad.

Los usuarios en los establecimientos de salud, por lo general, aceptan la atención de salud sin quejarse y hasta expresan satisfacción por ella, cuando participan en encuestas. La satisfacción del usuario, expresada en entrevistas encuestas, no significa necesariamente que la calidad es buena; puede significar que las expectativas son bajas.

Es posible que el usuario diga que está satisfecho porque quiere complacer al entrevistador, porque teme que no se le presten servicios en el futuro, debido a las normas culturales en contra de las quejas, o porque responde positivamente a la palabra "satisfecho", por lo tanto, los administradores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los usuarios no se quejan, aun los niveles bajos de insatisfacción reportada, tan bajos como el 5%, deben tomarse en cuenta seriamente, cuando el usuario percibe la calidad de manera equivocada, sus expectativas pueden influir en el comportamiento de los prestadores

de servicios y, de hecho, reducir la calidad de atención. Los usuarios a veces solicitan pruebas, procedimientos o tratamientos inapropiados porque creen, erróneamente, que constituyen buena calidad. En respuesta a tales exigencias, ha habido casos de médicos que han recetado medicamentos innecesarios. El orientar a los usuarios e informar al público con respecto a lo que constituye la atención apropiada suelen ser aspectos importantes en la prestación de servicios de buena calidad.

La satisfacción de los usuarios externos, que expresa un juicio de valor individual y subjetivo, es el aspecto clave en la definición y valoración de la calidad, y es el indicador más usado para evaluar la calidad de atención en los servicios de salud y su medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario. En la atención de la salud referirse a la “satisfacción del paciente” el usuario puede salir satisfecho de la atención médica recibida, pero el problema de su salud, no ha sido resuelto, quiere decir que la percepción de la calidad que tiene el prestador del servicio es diferente a la del usuario.

CAPÍTULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

La mayor parte de los usuarios que acuden al área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, se sienten satisfechos con la atención recibida, pero cabe resaltar que existe un mínimo porcentaje de la población que está insatisfecho.

La percepción que tienen los usuarios en relación con la calidad de atención por parte del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, muestran sentirse muy satisfechos, pero un 37% considera sentirse poco satisfechos, lo que puede estar relacionado con situaciones como la falta de personal e insumos necesarios, lo que afecta la prestación de los servicios de calidad.

El nivel de instrucción es de primaria y las actividades a las cuales se dedican son los quehaceres del hogar, situaciones que en ocasiones les limitan a poder buscar mejores alternativas que les permitan sentirse satisfechos con la atención brindar en un centro de salud.

5.2. RECOMENDACIONES

El personal de enfermería por ser las primeras personas en recibir al paciente, tienen que ser lo más cuidadosos y tinosos al momento de dirigirse al paciente, brindando una atención oportuna y amable, siendo empáticos con lo que se podría lograr la consecución de una mejor atención y con ello la satisfacción del usuario.

Qué el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Juan Carlos Guasti aplique cada una de las normativas del Manuel de atención que cuanta la institución con el fin de seguir contribuyendo de forma positiva en la satisfacción de los usuarios.

Qué el personal del área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti”, trate de ser lo más coordinar y amable, es decir que comprenda y entienda la situación y los sentimientos por los cuales están viviendo o pasando los usuarios que acuden a solicitar uno que otro servicio de los que oferta el Hospital.

REFERENCIAS

- (1) Seclén-Palacin J. Satisfacción de los usuarios de los servicios de salud: factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú: web <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/>; 2014; 66 (2):127-141.
- (2) Organización Mundial de la Salud. Centro de prensa, cobertura sanitaria universal. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42822/9243562436.pdf?sequence=1&isAllowed=y>; 2014.
- (3) Cedeño, G. Calidad de los registros de enfermería en la historia clínica en el Hospital Abel Gilbert Pontón. Tesis de Grado. Guayaquil-Ecuador: Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Médicas Escuela de Enfermería; <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/8750/1/Calidad%20de%20los%20registros%20de%20Enfermeria%20en%20la%20Historia%20Clinica.pdf>; 2013:113.
- (4) Tous A.G. Calidad Percibida en Hospitales del servicio Sanitario. Calidad Asistencial,. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>; 2014:1-9.
- (5) Estomal R. Satisfacción de usuarios con los servicios de Salud. Revista Cubana de Estomatología. <http://www.revestomatologia.sld.cu/>; 2015.
- (6) Organización Mundial de la Salud (OMS). Prestación de servicios con usuarios-pacientes. web. <https://www.who.int/>; 2018.
- (7) Moreira M.D. Gestión de la Calidad y de la Innovación en Salud. España; Estrategia de Cooperación Iberoamérica;. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Titulada Influencia de la calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de mejoras. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13188/1/T-UCSG-POS-MGSS-195.pdf>; 2015. 121.

- (8) Coronado. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Medicina Física y rehabilitación, <http://repositorio.ucsg.edu.ec>: 2015. 1-8.
- (9) Barrios. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hermatología, Inmunología y Hemoterapia. <http://www.revhematologia.sld.cu/index.php/hih:2014>. 1-5-.
- (10) Castro P. . Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena. Revista semanal. Perú:, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://sisbib.unmsm.edu.pe/>; 2015.
- (11) Perez, O. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Revista Cubana de Salud Pública, Vol.34 n.4. Ciudad de La Habana. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013 versión impresa ISSN 0864-3466 versión On-line ISSN 1561-3127. 2015.
- (12) Cabarcas, M.. Satisfacción del paciente hospitalizado con la atención de enfermería. Revista de Enfermería, encolombia. Agosto; <https://encolombia.com/medicina/revistas-medicas/enfermeria/ve-121/satisfacciondelpacientehospitalizado/>: 2015.
- (13) Del Cid A.. Estudio acerca de la satisfacción y atención que recibe el paciente en el centro integral materno infantil S.A. (CIMISA). Universidad de San Carlos de Guatemala. http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/06/06_2533
- (14) Mira A. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. Medicina Clínica. Decalite revista; http://calite-revista.umh.es/indep/web/satisf_paciente.pdf: 2015. Suple.3: 26-33.
- (15) Martinez R.. Hacia una estrategia de garantía de calidad: satisfacción en la utilización de los servicios médicos. Cuadernos de Salud Pública. <https://doi.org/10.1590/S0102-311X1996000300013>. Print version ISSN 0102-311X On-line versión ISSN 1678-4464. Vol.12, n.3: 399-403.

- (16) Medisan. El tiempo de espera y su relación en la satisfacción de los usuarios del puesto de Salud Villa del Sol Chosica. Universidad César Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/12725>: 2015.
- (17) Herrera. Satisfacción de usuarios. Prestación de servicios de salud de III Nivel de Complejidad. Ciencias Actual, <https://alicia.concytec.gob.pe/>: 2014: 14 -19.
- (18) Sihuín, G.. Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública. Instituto Nacional de Salud Lima, Perú. <https://www.redalyc.org/>: Vol 32, núm. 2, abril-junio, 2015: 299-302.
- (19) Morales C.,. Percepción de la calidad de atención por el usuario de consulta externa del centro de salud Villa Candelaria. Revista Médica. <http://www.scielo.org.bo/>: 1-5.
- (20) Fariño, C, Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Espacios. Revista Espacios.. <https://www.revistaespacios.com/>: ISSN 0798-1015. Vol.39 N° 32.: 2018: 22.

ANEXO A

DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OBJETIVO	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	TÉCNICA/INSTRUMENTO
Describir a la población en estudio según las variables socio demográficas nivel de instrucción y ocupación.	Socio-demografía	Lo sociodemográfico se refiere a las características generales de una población.	Instrucción Ocupación	Primaria Secundaria Superior Ninguna Ama de casa Obrero Comerciante Estudiante Profesional Otros	Investigación documental/ficha bibliográfica Encuesta/Cuestionario
Identificar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal del área de emergencia del Juan Carlos Guasti del cantón Atacames.	Nivel de satisfacción del usuario	Es la atención del personal de enfermería que proporciona al usuario, mediante el cumplimiento de todas las actividades pertinente del mismo, con el fin de proporcionar bienes a los usuarios que acuden al área de emergencia del hospital "Guasti" del cantón Atacames.	Atención del personal de enfermería	Muy Satisfecho Satisfecho Insatisfecho	Investigación documental/ficha bibliográfica Encuesta/Cuestionario
Detectar la satisfacción del usuario respecto a la seguridad recibida del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital.	Seguridad recibida del personal de enfermería	Seguridad que sienten los usuarios en la atención que recibe por parte del personal de enfermería.	Bienestar	Mucho Poco Nada	Investigación documental/ficha bibliográfica Encuesta/Cuestionario

ANEXO B



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADOS
Programa de Posgrados en Salud Pública

FICHA BIBLIOGRÁFICA

Apellidos y nombres del autor:
Título del Documento:
Año de la edición:
Edición:
Editorial
Lugar de publicación
Páginas

ANEXO C



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADOS

Programa de Posgrados en Salud Pública

CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A USUARIOS DE 20 A 55 AÑOS DEL HOSPITAL “GUASTI”

Los datos que se recolecten en esta investigación servirán para la elaboración de la tesis sobre: Análisis del nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención recibida por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital “Juan Carlos Guasti” del cantón Atacames.

Toda esta información será confidencial por lo que solicito su colaboración respondiendo con la verdad.

Escriba una (X) en la respuesta que usted crea conveniente.

DATOS GENERALES:

EDAD: _____

Sexo: M ()

F ()

1.- Instrucción

Primaria ()

Secundaria ()

Superior ()

Analfabeto ()

2.- Ocupación

Ama de casa ()

Obrero ()

Comerciante ()

Estudiante ()

Profesional ()

Otros ()

3.- ¿Cuándo acudió al Hospital recibió la orientación adecuada por parte del personal de enfermería?

SI ()

NO ()

4.- ¿Cree usted que el personal de enfermería trabaja de forma coordinada para dar la atención necesaria?

Siempre () A veces () Nunca ()

5.- ¿Respecto a la atención que ha recibido, valora positivamente la profesionalidad del personal de enfermería?

Mucho () Poco () Nada ()

6.- ¿Las enfermeras han sido amables, pacientes y respetuosas con usted?

Siempre () A veces () Nunca ()

7.- ¿Se ha sentido segura/seguro con la atención que el personal de enfermería le ha brindado?

Mucho () Poco () Nada ()

8.- ¿El personal de enfermería estuvo dispuesto a atenderlo de acuerdo a sus necesidades?

Siempre () A veces () Nunca ()

9.- ¿Cuál es su nivel de satisfacción con la atención recibida por parte del personal de enfermería?

Muy satisfecho () Satisfecho () Insatisfechos ()

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO D



DIRECCION DE INVESTIGACION Y POSTGRADOS
Programa de Posgrados en Salud Pública

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “**ANÁLISIS DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN RECIBIDA POR EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL JUAN CARLOS GUSTI DEL CANTÓN ATACAMES**”, realizada por la Dra. Diana Santillán Bautista, estudiantes del Programa de Posgrado en Salud Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, en el cual realizare una encuesta anónima, cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

.....
Firma del paciente
C.I.

.....
Firma del investigador
C.I.