

CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

REPÚBLICA DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



MILAGRO, 22 DE MAYO DEL 2020.

LORENA PAOLA RAMÍREZ MORÁN, B.S, MPH.
DIRECTORA DE MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA.

De mis consideraciones:

Comunico para trámite respectivo, que, el tema del proyecto: **SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA ATENCIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. CENTRO DE ESPECIALIDADES CENTRAL GUAYAS. 2019**, de la **Scg** Loda. **CELIA PEZO GUADALUPE**, **egresada** de la Maestría en Salud Pública del Departamento de Investigación y Postgrado de la Universidad Estatal de Milagro. Luego de haber realizado las tutorías correspondientes, revisado y evaluado en el programa de anti plagio TURNITIN como resultado un porcentaje de 2 %, me permito en ratificar que el proyecto de investigación está listo para ser sustentado. Se solicita se programe la fecha para la defensa del proyecto de investigación.

Por la atención que se sirva dar a la presente, quedo de usted muy agradecido.

MSc. KATIUSKA MEDEROS MOLLINEDA
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Dirección: Cda. Universitaria Km. 1 1/2 vía Km. 26
Comutador: (04) 2713081 - 2713079
Teléfono: (04) 2715187 • E-mail: reclutado@unemi.edu.ec
Milagro - Guayas - Ecuador

visión

Se crea un ambiente de colaboración, respeto, justicia, equidad y equidad en el aprendizaje y desarrollo de competencias que permitan al estudiante alcanzar los altos estándares de preparación académica, científica, técnica, profesional, integral y de alto nivel, respaldados por la tecnología para enfrentar la globalización y el desarrollo sostenible.

misión

Es una institución de educación superior pública que ofrece un ambiente de estudio, desarrollo de competencias académica y profesional con la intención de formar un cuerpo de egresados altamente preparados que permitan el cumplimiento con estándares académicos, científicos, técnicos, profesionales, integral y de alto nivel, respaldados por la tecnología para enfrentar la globalización y el desarrollo sostenible.

CERTIFICACION DE DEFENSA

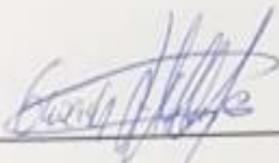
El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de Licenciada en Enfermería, otorga el presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTIFICA	()
DEFENSA ORAL	()
TOTAL	()
EQUIVALENTE	()



MsC. Gabriel Suárez Lima

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



MsC. Graciela Álvarez Condo
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL



MsC. Katuska Mederos Mollineda
TUTOR/A DEL PROYECTO

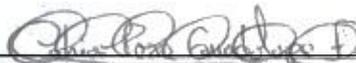
DEDICATORIA

Dedico este esfuerzo al Dr. Alberto Campodónico director del I.C.E.C. Guayas, perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, al personal administrativo del mismo que facilitó el arduo trabajo con información y apertura en la institución.

A MsC. Katuska Mederos quien realizó la tutoría y guía necesaria para realizar esta meta, brindándome su tiempo y conocimiento, con la mayor predisposición posible y paciencia.

A los profesores de las distintas cátedras que proporcionaron los conocimientos elementales, herramientas que permitieron realizar este proyecto alcanzando así esta meta.

A MsC. Gabriel Suarez y MsC. Lorena Ramírez directores de programa, que van más allá de sus deberes y nos han servido de guía, apoyo con sus palabras de apoyo y consejo, en los momentos más difíciles en nuestro camino al objetivo.



Celia Pezo Guadalupe

C.I.: 0930299276

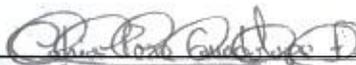
Licenciada en Enfermería

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios por bendecirme para llegar hasta este punto, cumpliendo las metas que me he propuesto y las que están porvenir.

A mi familia por todo el apoyo recibido, por soportar y callar mis ausencias con amor y paciencia.

A mi esposo y a mi hija por ser el motivo de mi deseo de superar los obstáculos y llegar a cumplir mis metas académicas.



Celia Pezo Guadalupe

C.I.: 0930299276

Licenciada en Enfermería

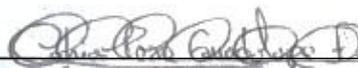
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

MsC. Fabricio Guevara Viejó.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro.

Presente.-

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención del Título de Cuarto Nivel de Máster en salud Pública, el tema ejecutado fue “Satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería. Centro de especialidades central guayas. 2019”. *Propuesta.* Realizar Seminario taller motivacional para mejorar la atención de enfermería a usuarios, dirigido al personal de enfermería en Centro de Especialidades Central Guayas, de la ciudad de Guayaquil.



Celia Pezo Guadalupe

C.I.: 0930299276

Licenciada en Enfermería

ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	
1. EL PROBLEMA	
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1. Problematización	3
1.1.1.1. Delimitación del problema	5
1.1.1.2. Formulación del problema	5
1.1.1.3. Sistematización del problema	6
1.2. OBJETIVOS	6
1.2.1. Objetivos generales	6
1.2.2. Objetivos específicos	6
1.3. JUSTIFICACION	7
1.3.1. Justificación de la investigación	7
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	
2.1. MARCO TEÓRICO	8
2.1.1. Antecedentes históricos	8
2.1.2. Antecedentes referenciales	10
2.1.3. Fundamentación	12
2.2. MARCO LEGAL	13
2.3. MARCO CONCEPTUAL	14

2.4.HIPÓTESISYVARIABLES	15
2.4.1.HipótesisGeneral	15
2.4.2.Hipótesis Particulares	15
2.4.3.Declaracióndevariables	16
2.4.2.Operacionalizacióndelasvariables	17
CAPÍTULO III	
MARCOMETODOLÓGICO	
3.1. TIPOYDISEÑODEINVESTIGACIÓNYSUPERSPECTIVAGENERAL.	18
3.2.LAPOBLACIÓNYLAMUESTRA	18
3.2.1.Característicadelpoblación	18
3.2.2.Delimitacióndelpoblación	18
3.2.3.Tipo de muestra	18
3.2.4.Tamaño dela muestra	19
3.2.5.Procesodeselección	20
3.3.LOSMÉTODOSY LASTÉCNICAS	20
3.4.ELTRATAMIENTOESTADÍSTICODELAINFORMACION	20
CAPÍTULOIV	
ANÁLISISEINTERPRETACIÓNDERESULTADOS	
4.1.ANÁLISISDELASITUACIÓNACTUAL	20
4.1.1.Resultadosobtenidosenlaaplicacióndeencuestaalusuariosobreelpersonaldeenfermería	21
a	
4.2.ANÁLISISCOMPARATIVO,EVOLUCIÓN,TENDENCIAYPERSPECTIVAS	31
4.3.RESULTADOS	31

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	32
CAPÍTULO V	
PROPUESTA	33
5.1. TEMA	33
5.2. FUNDAMENTACIÓN	34
5.3. JUSTIFICACIÓN	35
5.4. OBJETIVOS	36
5.4.1. Objetivo General de la propuesta	36
5.4.2. Objetivos específicos de la propuesta	35
5.5. UBICACIÓN	36
5.6. FACTIBILIDAD	37
5.7. DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	38
5.7.1. Actividades	38
5.7.2. Recursos, Análisis financiero	44
5.7.3. Impacto	45
5.7.4. Cronograma	46
5.7.5. Lineamientos para evaluar la propuesta	47
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	53



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION CONTINUA

Autora:

Lic. Celia Pezo Guadalupe

Tutora:

Dra. Katiuska Mederos

Docente de UNEMI

RESUMEN

La salud es el bien máspreciado que tiene el ser humano y cuando ésta se ve afectada, las personas esperan recibir una atención de calidad, por lo que es importante que los personales de enfermería de las instituciones brinden servicios de salud otorguen atención con humanismo. El presente trabajo de investigación es de tipo explorativo, de campo, no experimental de corte transversal, tiene como **objetivo:** conocer la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería del Centro de Especialidades Central Guayas. **Metodología:** para evaluar la satisfacción del usuario se utilizó un instrumento validado que se aplicó en los diferentes servicios, se obtuvieron datos como el usuario recibe la atención del personal, que tipo de saludo recibe al llegar a la estación de enfermería, la consejería sobre la medicación, tramites y consulta, información que el usuario requiera, presencia y trato que recibe durante la atención. La recolección de esta información nos permitió reconocer las fortalezas y los puntos de falencia del personal y elaborar un seminario taller motivacional para mejorar la atención que se brinda al usuario, en beneficio del desempeño laboral y más aún del usuario que acude en búsqueda de la solución a sus problemas de salud. **Resultados:** el 75% opina que la estación de enfermería está limpia y ordenada, 66% uniforme correcto, el 36% tiempo de espera para atención no excede los 5 minutos, el74% fue bien atendido y el 72% personal de enfermería capacitado. Dentro de las falencias el76% no porta la credencial, el 63% no saluda, 34% se siente agredido, y el 53% considera no fue positiva el contacto con el personal de enfermería, el tamaño de la muestra fue de 132 usuarios.

Palabras clave: Usuario, Satisfacción, Enfermería, Personal, Calidad, Servicio, salud, atención.



UNIVERSIDAD ESTADAL DE
MILAGRO INSTITUTO DE POSGRADO Y EDUCACION CON
TINUA

Author:

Lic. Celia Pezo Guadalupe

Tutor:

Dra. Katiuska Mederos

Docente de UNEMI

Abstract

Health is the most precious asset that the human being has and when it is affected, people expect to receive quality care, so it is important that the nursing personnel of the institutions provide health services to provide care with humanism. The present research work is explorative, field, non-experimental, cross-sectional, its objective is: to know the user's satisfaction with the care of the nursing staff of the Central Guayas Specialties Center. Methodology: to evaluate user satisfaction, a validated instrument was used that was applied in the different services, data were obtained on how the user receives the attention of the staff, what type of greeting he receives when he arrives at the nursing station, the counseling on the medication, procedures and consultation, information that the user requires, presence and treatment received during care. The collection of this information allowed us to recognize the strengths and weaknesses of the staff and to develop a motivational workshop seminar to improve the care provided to the user, for the benefit of work performance and even more so for the user who comes in search of the solution. to your health problems. Results: 75% think that the nursing station is clean and tidy, 66% correct uniform, 36% waiting time for care does not exceed 5 minutes, 74% was well attended and 72% trained nursing staff. Among the shortcomings, 76% do not carry the credential, 63% do not say hello, 34% feel attacked, and 53% consider the contact with the nursing staff was not positive, the sample size was 132 users.

Keywords: User, Satisfaction, Nursing, Personnel, Quality, Service, health, attention.

INTRODUCCIÓN

Desde el inicio del siglo 20, las unidades de salud se han esmerado en convertirse en unidades con niveles de satisfacción al usuario excelentes, siendo este uno de los principales indicadores para reconocer la calidad de una unidad operativa, más aún cuando las exigencias del paciente por recibir un trato de calidad con calidez se ha vuelto un tema tan contemporáneo.

Para brindar dichos servicios de calidad y calidez el personal de enfermería debe armarse del mayor conocimiento y práctica de los protocolos de atención al usuario, sin olvidar su parte humana, es decir la empatía que debe tener con el paciente para ganar su confianza y así que él se sienta cómodo para despejar dudas o inquietudes que en ocasiones no resuelve por desconfianza. Ya que por lo general el usuario enfrenta un medio desconocido y a situaciones en las que no desearía estar, por esto, todos y cada uno de los factores con los que se encuentre el usuario será decisivo para la satisfacción o insatisfacción con un servicio brindado.

A medida que la formación académica del personal profesional de enfermería o aun de los auxiliares de enfermería, se brindan doctrinas basadas en conocimiento científico y/o destrezas manuales necesarias e indispensables para la práctica diaria del servicio, además de valores éticos, morales y de humanización en los cuidados que requieren pacientes sanos y enfermos.

Como vemos la satisfacción en el cliente no es un concepto muy antiguo, antes de sentir la necesidad de reconocer la calidad de un producto o servicio a través de la satisfacción, la calidad era controlada por el profesionalismo y conciencia del que realizaba su labor. En 1858 posteriormente a la guerra de Crimea, Florence Nightingale por un lado apoyo la formación de enfermería a nivel académico, y además realizó estudios de tasas de mortalidad de los hospitales militares, identificando las falencias de las áreas de cuidado, logrando reducir la mortalidad de un 40% a un 4% con el control del ambiente. (Vidal, Y. C. Calidad en Salud. 1858).

Otros autores, como Linder-Pelz consideran que para afirmar que causa la satisfacción a un paciente, es imprescindible antes definir el vocablo “satisfacción”; para este autor se trata de “una actitud positiva individual del paciente hacia distintas dimensiones de los servicios de salud”, entendiéndolo por actitud “una idea cargada de emoción que predispone para un conjunto de acciones”.

Donabedian 1966 decía entender la satisfacción del usuario “como una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud”, es decir que cuando de satisfacción con un servicio de salud se trata se vuelve un punto focal para determinar la calidad de dicho servicio, para el autor esto era aceptado y difundido al momento de debatir sobre la importancia de la satisfacción del usuario en los servicios de salud.

Alrededor del mundo la satisfacción en países desarrollados que están a la vanguardia en tecnología y atención como Dinamarca, Canadá, Holanda por nombrar algunos manteniendo la delantera en temas de salud y satisfacción del usuario, han tenido que sufrir muchos cambios para alcanzar su nivel, en Ecuador en la actualidad la salud pública se han realizado cambios importantes en el servicio tanto interno como externo las unidades ambulatorias, los hospitales tradicionales y los nuevos complejos hospitalarios se han visto modernizados con tecnología moderna satisfaciendo las necesidades de salud de la nación, además de los cambios y modernización en los protocolos de atención profesional.

La metodología a es aplicado, exploratoria ya que se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, de campo, no experimental, corte transversal. La población a investigar son los usuarios de la unidad médica que acuden a citas de consulta externa de las diferentes especialidades, es decir personas que reciban tratamiento ambulatorio, o procedimientos que se oferten en la unidad. Para delimitar a la población que consta de alrededor de 232.946 usuarios atendidos en el 2017, según datos estadísticos proporcionados por la unidad médica, en este total de pacientes ya se ve incluido los criterios de exclusión, como usuarios menores de 18 años, servicios que no se oferten en el 2018, y aquellos que no acuden a la consulta externa de la unidad, es decir consultas de médico a domicilio o imágenes.

En base a lo expuesto se hace necesario mencionar que la perspectiva del usuario con el servicio en general sigue siendo negativa, el trabajo da su originalidad en la búsqueda de la satisfacción con el servicio de enfermería, que luego de la presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación, se logró diseñar un seminario taller motivacional, como propuesta para mejorar el trato al usuario, donde se podrá entregar información que aporte al reforzamiento de las fortalezas encontradas y corrección a los puntos negativos.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

Desde hace poco más de una década los países latinoamericanos han pasado por modificaciones, transformando y renovando el paradigma de los servicios de salud, provocando cambios en el modelo de gestión hospitalaria con una orientación hacia el servicio que se brinda al cliente externo.

El sistema nacional de salud ha sido transformado su organización que se ha visto enfocados en la mejora de la satisfacción del cliente, donde se ha considerado que cuanto más alto sea la satisfacción de los usuarios mejor será el servicio hospitalario.

Uno de los principales factores para determinar la satisfacción de los clientes se basa en la investigación de la percepción y la calidad de los mismos, esto ligado a el oportunismo del servicio recibido. El MSP, IESS son los principales prestadores de salud en el Ecuador, dichas instituciones utilizan parámetros para identificar la satisfacción del usuario como base estratégica para implementar acciones que conlleven a la mejora del sistema de salud a largo y corto plazo, en las instituciones de atención de un todo nivel.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha sido uno de los organismos que se ha pasado por modificaciones en el servicio, esto ha llevado a que se implementen diversos protocolos de atención en los diferentes niveles institucionales tanto en los niveles administrativos como en los niveles de atención directa con el usuario, de la misma forma se ha impulsado el desarrollo tecnológico e investigativo en los diferentes niveles de atención los cuales han sido sujetos a una reorganización, con el único propósito de mejorar la satisfacción del cliente.

En el Centro de Especialidades Central Guayas (C.E.C.Guayas) se ofertan servicios de consulta externa entre los cuales se encuentran, medicina general, medicina interna, gastroenterología, odontología, urología, endocrinología, cardiología, ginecología, pediatría, psicología, psiquiatría, oftalmología, nutrición, terapia respiratoria, inyecciones, dermatología, audiometría, otorrinolaringología, laboratorio, farmacia, endoscopia, servicio de imágenes, cirugía menor siendo el personal de enfermería el personal responsable de recibir al usuario y guiarlo en los procedimientos clínicos que se realicen dentro de la unidad así como la respectiva dirección en los procesos de derivación en caso que el servicio requerido no esté disponible en la unidad.

El personal profesional de enfermería y el personal auxiliar de enfermería cumplen con un rol de terminante por lo tanto no es un rol sencillo, ya que en la actualidad las principales instituciones de salud buscan dar un servicio profesionalizado a sus usuarios, con un enfoque de unión y trabajo en equipo, llevando a aumentar la demanda de personal enfermería y sus actividades, siempre en la búsqueda del mejoramiento continuo y aprendizaje.

Todos los que realizan salud en atención directa con el usuario, buscan desarrollar actividades que encaminen a la población en general a llevar y mantener estilos de vida saludables. Con esto en mente y considerando que los usuarios tienen derecho y merecen ser atendidos con calidad y calidez se reconoce al personal de enfermería como un pilar fundamental, al momento de dar atención directa al usuario. Con respecto a esto (Pepper, 1989) (Leddy, 1989) señalaron que “conforme el usuario adquiere mayores conocimientos a través de la educación formal y tiene acceso a la educación informal que brinda una amplia variedad de medios, adquiere la capacidad de saber más y de plantear sus demandas en forma más eficiente y visible. Porello, enfermería debe estar consciente de este incremento en los conocimientos

Complejidad del usuario y prepararse para responder de manera igualmente calificada y fundamentada en conocimientos”.

Sin embargo y pese al gran aumento en la afluencia de los usuarios como consecuencia de la ampliación de coberturas en atención médica, en beneficio de la población ecuatoriana más necesita, no se puede disminuir los servicios y esfuerzos por mantener y elevar la satisfacción del servicio que los afiliados esperan recibir conforme a su aportación mensual.

Esto nos lleva a reconocer la importancia de contar con información que logre destacar como percibe el usuario al desarrollo de las actividades del personal de enfermería, con el fin de conocer las fortalezas y debilidades del servicio, sin duda ayuda al reforzamiento de los mismos y así mejorar el desarrollo las funciones, aumentando la satisfacción del usuario al igual que la calidad del servicio.

Los pacientes que requieren atención en un centro de salud vienen con exigencias y se enfrenta al personal de enfermería y muchas veces muestran maltratos y actitudes inadecuadas tratando que la atención sea de forma inmediata, sin pérdida de tiempo por tanto muchas veces se traduce como insatisfacción por lo que nos planteamos este tema de investigación.

1.1.2. Delimitación del problema

-Línea de investigación: Salud Pública.

Sub-línea de investigación: Atención primaria de salud

-Objeto de estudio: Satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería.

-Unidad de observación: Usuario externo.

-Tiempo: Enero–Agosto 2019

-Espacio: Centro de Especialidades Central Guayas

1.1.3 Formulación del problema

Por todo lo antes expuesto y teniendo en cuenta que el profesional de enfermería es un pilar fundamental con su atención para que el paciente pueda lograr una satisfacción adecuada y su experiencia no se convierta en negativa surge la necesidad de buscar una respuesta a la

siguiente interrogante:

¿Se siente satisfecho el usuario externo con la atención del personal de enfermería del C.E.C.Guayas?

1.1.4 Sistematización del problema.

Tras lo mencionado anteriormente surgen las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son las principales fortalezas del personal de enfermería?

¿Cuáles son las posibles falencias del personal de enfermería?

¿Cómo refieren el grado de satisfacción los pacientes de la atención de enfermería recibida en C.E.C. Guayas?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Conocer la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería del Centro de Especialidades Central Guayas.

1.2.1Objetivos Específicos

1. Reconocer las principales fortalezas del personal de enfermería.
2. Identificar las posibles falencias del personal de enfermería.
3. Describir la satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería recibida en el C.E.C.Guayas.
4. Diseñar un taller práctico, informativo, motivacional para el personal de enfermería.

1.3 JUSTIFICACIÓN

1.3.1 Justificación de la investigación.

En el país la salud es un derecho garantizado por el estado, que se basa en la oferta de servicios públicos que cubran las principales necesidades de toda la población, logrando satisfacer las necesidades de salud.

La salud pública en la actualidad tiene por objetivo la satisfacción del usuario y no solo la oferta de servicios, por esto en los últimos años la salud se ha visto en una serie de modernización de tecnología e infraestructura, así como el esfuerzo continuo de las autoridades para actualizar los conocimientos y actitudes de aquellos que hacen salud.

Kotler citado por Reyes, S; Mayo, J y Loredó, N. (2009) afirma que “un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplir sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado. “Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”. (Alvarez, 2012).

El presente trabajo surge de la necesidad de conocer la satisfacción del cliente, ya que el usuario es a razón del servicio, si este tiene un impacto positivo o negativo en él. Con esto en mente y teniendo conocimiento que los servicios de salud tienen y requieren una mejora continua, el conocer los aspectos del servicio por el cual el usuario se encuentra insatisfecho nos ayuda a conocer las falencias o debilidades del personal, es decir aspectos en los que pueden corregir o mejorar el servicio, con el fin de brindar al usuario un servicio excelente.

Actualmente en el C.E.C. Guayas no se encuentran registros recientes de la satisfacción del usuario con el personal de enfermería, teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente depende de cómo recibe la atención recibida, y que de ella dependerá la calidad de servicio de una unidad operativa, se llegó a realizar la revisión de los estudios acerca de la medición de la

calidad del cuidado, se encontró como referente principal el estudio de Thomas et al, quienes elaboraron y validaron el instrumento para la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería (NSNS), partiendo de la hipótesis que los pacientes de mayor edad perciben el cuidado de forma más positiva y las personas de mayor nivel de estudio, perciben el cuidado de forma más negativa, se llegó a confirmar esta hipótesis mediante la aplicación de este instrumento, de la misma manera poco después en el estudio realizado por Akin, quien utilizando la misma escala en su trabajo sobre la percepción del cuidado y las variantes sociodemográficas, se evidencio que las mujeres se encuentran más satisfechas con el servicio de enfermería que los hombres.

Si el usuario se siente bien atendido, regresará al servicio, realizará preguntas acerca de su tratamiento y de cómo mejorar su estilo de vida, su tratamiento o rehabilitación será más fácil, los resultados obtenidos en el presente estudio nos permitirán reforzar los aspectos positivos que se encuentren en el personal.

Por lo tanto y en base a lo expuesto el trabajo propuesto guarda concordancia con los lineamientos y dimensiones de salud pública y su importancia se sustenta en ello siendo esta información sobre la satisfacción del usuario uno de los temas con mayor importancia entorno a los servicios de salud nacional e internacional, para el cumplimiento de los enfoques de organismos rectores internacionales que promulgan las normas de investigación y derechos del paciente.

CAPITULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes históricos.

Con la aparición de los primeros estudios relacionados con la satisfacción del consumidor, estos han tenido un incremento creciente hasta la actualidad, al momento se cuenta con varios instrumentos para la medición de la calidad basada en la satisfacción, llevando a ser indispensable para reconocer la calidad de una institución dejando de ser prioritarios para las empresas privadas, cobrando importancia en el sector público. En el país los principales proveedores salud cuentan con sectores específicos donde se encargan de verificar la calidad de sus respectivas unidades operativas, con regularidad. (Quintana, D. D. 2005)

Como vemos la satisfacción en el cliente no es un concepto muy antiguo, antes de sentir la necesidad de reconocer la calidad de un producto o servicio a través de la satisfacción, la calidad era controlada por el profesionalismo y conciencia del que realizaba su labor. En 1858 posteriormente a la guerra de Crimea, Florence Nightingale por un lado apoyo la formación de enfermería a nivel académico, y además realizó estudios de tasas de mortalidad de los hospitales militares, identificando las falencias de las áreas de cuidado, logrando reducir la mortalidad de un 40% a un 4% con el control del ambiente. (Vidal, 1858).

La satisfacción está basada en la experiencia con el servicio, mientras que la calidad de servicio percibida no está basada necesariamente en la experiencia. Por ello, la investigación sobre satisfacción se ha centrado en evaluaciones post-consumo, mientras que la de calidad de servicio ha focalizado a su atención en evaluación es predeterminada. (Latoury Peat, 1979)

Garantizar la salud es comprometer todo el esfuerzo individual y colectivo para preservarla y recuperarla cuando se ha perdido, es incrementar la confianza en la comunidad, permitir al trabajador continuar en su diaria actividad. Es lograr que se reúnan el bienestar físico, psicológico y social en un solo haz y conformen esa anhelada condición del hombre. (Pontón, 2006).

Por otro lado, la enfermería profesional es una disciplina con raíces humanísticas, que trasciende su historia siglos atrás que ha pasado por varios procesos de modificación en modelos académicos y prácticos en búsqueda del mejoramiento, somos la conexión humana entre el paciente y su estado de salud y/o bienestar, con autentico interés en el ser humano que pone su confianza en los cuidados brindados. Los fundamentos y conocimientos profesionales se basan en hechos científicos con prácticas altruistas, para ejercer como profesionales competentes el profesional siempre se mantiene a la vanguardia del conocimiento científico y tecnológico alcanzando así la máxima calidad en atención al usuario.

A través de su historia, la Enfermería como disciplina ha llevado a cabo un proceso de trabajo alineado al modelo biomédico de atención. Este hecho implicó el desarrollo de una práctica a la luz del paradigma de la categorización, el cual se extiende a todas las áreas de la profesión, particularmente a la de Enfermería laboral. Tal situación evidencia la necesidad de profundizar en el análisis del saber y el hacer de la Enfermería laboral, factores que expresados teóricamente llevan al conocimiento de su ser como profesión. (CARRANZA, 2012)

En el presente milenio, la disciplina de la enfermería no escapa al influjo de los cambios económicos mundiales, pues se encuentra inmersa en procesos de transformaciones de orden tecnológico y competitivo que han variado su proceso de trabajo, particularmente el de aquellos quienes se desempeñan en la atención de la salud laboral. Los profesionales en este campo deben ejercer sus capacidades de acuerdo con las necesidades que tiene la empresa empleadora y las de atención de los trabajadores(as); por esta razón es conveniente que establezcan una relación entre su saber y lo que les corresponde ejecutar, a fin de identificar sus campos de acción. (CARRANZA, 2012)

2.1.2 Antecedentes referenciales

En estudios similares se describe al rol de la enfermería como una práctica altruista y con orden cronológico para sus actividades, para lo cual se utiliza herramientas para medir sus

procesos durante las actividades, pero al momento de evaluar la satisfacción para calificar la calidad de servicio se debe tomar en cuenta la perspectiva del usuario frente a la atención que le brinda el personal de enfermería, es así, como se lleva a la teoría de la “desconfirmación de expectativas” que hasta este momento y dentro de los distintos trabajos que realizados el factor común a utilizar han sido las expectativas, sin embargo, éstas no son más que uno de los posibles marcos de referencia que se pueden utilizar para evaluar los bienes o servicios. Otros estudios se han desarrollado bajo la óptica de otros estándares como pudieran ser deseos (Olshavsky y Spreng (1989), esquemas (Stayman et al.,(1992) o rendimiento ideal. (Feijó 2005).

En el trabajo de Mira J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria, habla acerca del concepto de satisfacción del paciente como medida del resultado de la actividad asistencial, analizando teorías, instrumentos, cuestiones metodológicas e implicaciones de esta medida en la evaluación y mejora de la actividad clínica, relacionándose con el presente trabajo, contribuyendo a darle un enfoque centrado en el paciente y en su participación en su propia salud para llevar a ver su salud como recompensa a su participación, mejorando la satisfacción con el servicio y con ellos mismo.

En otras revisiones bibliográficas se encontró el estudio titulado “Cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción de los familiares de usuarios atendidos en el Servicio de Emergencia del Hospital de Barranca, Perú. 2010.” Donde se dieron resultados como que mostraron: El 59,9% del personal de enfermería en el servicio de emergencia brinda una atención con cuidado humanizado, mientras que el 40,1% brinda una atención sin cuidado humanizado. El 43,6% del personal de enfermería contratado no brindó un cuidado humanizado, mientras que del personal nombrado anteriormente, solo el 20,5% no brindó un cuidado humanizado, diferencia significativa. Los resultados demostraron que existe asociación entre el cuidado humanizado de enfermería y el nivel de satisfacción del familiar del paciente, es decir, que en la medida que el paciente reciba un cuidado humanizado por el personal de enfermería, el familiar del paciente se sentirá más satisfecho con la labor de la enfermera.

Esta investigación verifica la satisfacción del usuario con el servicio del personal de enfermería, que como en los trabajos revisados busca mejorar el servicio, fortaleciendo los aspectos positivos del servicio, haciendo posible que el usuario supla sus necesidades de salud, confíe en el servicio y retorne en caso de tener otro percance en su salud, llegando a prevenir la complicación de un cuadro clínico tratable a tiempo, e incluso la prevención de patologías al conseguir que la promoción de los servicios de salud sean realizadas por el mismo usuario.

2.1.3 Fundamentación

Para comenzar la fundamentación de la investigación es necesario empezar la caracterización del personal de enfermería, el profesional de enfermería debe tener varias capacidades y conocimientos científicos y de procedimientos que se basan en evidencia y protocolos establecidos basados en estudios e investigaciones, al igual que el auxiliar de enfermería debe tener habilidades que formen parte de su práctica diaria, según (Parra, 2010) en las características generales para la atención del paciente son, Respetar las diferencias y prestar una atención en condiciones de equidad, comprender y respetar la intimidad de las personas, mantener la confidencialidad como principio general, amabilidad como señal de profesionalidad y respeto.

Con esto en mente podemos decir que, aunque la función final del personal de enfermería es el cuidado del usuario externo tanto sano como enfermo, el profesional de enfermería requiere tener conocimientos científicos biológicos, patológicos y en procesos metodológicos que requieran el desarrollo de habilidades y destrezas para el cumplimiento de sus funciones. Por lo cual recae aún más la responsabilidad de cumplir las expectativas del usuario que llegue a la unidad de salud, garantizando la satisfacción del cliente con el personal de enfermería.

Contribuyendo a este hecho, que el personal auxiliar de enfermería como parte importante del equipo que deben desarrollar habilidades en procedimientos que requieran conocimiento técnico y encaminadas a proveer higiene, confort, toma de signos vitales y medidas antropométricas, o funciones que se encuentren a su cargo y el brindar apoyo al personal profesional de enfermería en procedimientos mecánicos.

Fortalecer las competencias del personal Auxiliar de Enfermería, para vincularse al trabajo de

Salud Pública y Privada, no solo profesional; sino, su rol como persona y agente de cambio, posibilitando el trabajo en equipo y la capacidad de identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas y situaciones relacionadas con su rol específico en la atención integral del paciente hospitalizado y ambulatorio, para ofrecer servicios de salud con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber conocer y el saber hacer. Expresa la UNINERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA UTPL: Técnicas y procedimientos de Enfermería para la atención integral del paciente, p. 4.

Lo que nos lleva a la conclusión que tanto el personal auxiliar como el profesional de enfermería está capacitado para brindar atención directa a los usuarios con diferentes necesidades de salud, siendo necesario agregar valores altruistas y humanísticos para lograr la completa satisfacción del paciente contribuyendo a su recuperación o mantenimiento de la salud, mejorando relación enfermero-paciente, técnicas de autocuidado, y mejora de la percepción del sistema de salud.

2.2 MARCOLEGAL

Se realizó una búsqueda literaria legal, como parte de la investigación, en las actas con contenido que refuercen el tema de la investigación, resaltándola Constitución de la República del Ecuador reconocida como Ley Suprema que rige las normas en el país.

En el artículo 32 menciona:

La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional (Asamblea Nacional Constituyente, 2008, p.19).

El artículo 3 de la Ley Orgánica de Salud estipula:

La salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e

intransmisible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables (Congreso Nacional, 2006, p. 2).

El artículo siete de la Ley Orgánica de Salud menciona:

Toda persona, sin discriminación por motivo alguno, tiene en relación a la salud, los siguientes derechos: a) Acceso universal, equitativo, permanente, oportuno y de calidad a todas las acciones y servicios de salud (Congreso Nacional, 2006,p. 5).

Constitución Política de Ecuador, 2008:

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación. El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

2.3 MARCOCONCEPTUAL

ENFERMERÍA. - La enfermería abarca la atención autónoma y en colaboración dispensada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no, y en todas las circunstancias. Comprende la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención dispensada a enfermos, discapacitados y personas en situación terminal. (OMS, OMS: Enfermería).

SERVICIO.- Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un proveedor con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.(Rivassanti.net: Servicio al cliente).

USUARIO (PACIENTE). - Henderson considera al paciente (usuario) como un individuo que requiere asistencia para obtener salud e independencia o una muerte tranquila. Considera al paciente y a su familia como una unidad. También se lo definió como un sistema vivo, complejo, adaptativo, con procesos internos que actúan para mantener la adaptación en los cuatro modos de adaptación (necesidades fisiológicas, auto concepto, rol e interdependencia), (Marriner, 1997)

SATISFACCION. - Se refiere a la complacencia del usuario (en función de sus expectativas) por el servicio recibido. Puede ser completa, intermedia, insatisfecho, los valores asignados para esta clasificación son dados por la escala de Likert.

En la actualidad el papel del paciente es esencial como un indicador de resultados en la gestión de los servicios de la salud (Pérez-Romero, Gascón-Cánovas, Salmerón-Martínez, Parra Hidalgo y Monteagudo-Piqueras, 2017). La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) y la Organización Internacional de Normalización (ISO) destacan el papel decisivo del usuario en la evaluación de la calidad de los servicios de salud (Bernal et al., 2015). A pesar de esto el grado de satisfacción, según la investigación literaria, depende de la experiencia vivida por el usuario, los prejuicios, es decir las ideas previas acerca del trato a recibir y el cumplimiento de su necesidad que lo llevo al usuario a buscar el servicio de salud. Con lo anteriormente expuesto, se hace indispensable definir el termino calidad, en términos generales, Crosby (1984) la define como conformidad con los requerimientos, Juran (1988) como aptitud para su uso, o Eiglier y Langeard (1987) como lo que satisface al cliente. Por otro lado, en la filosofía japonesa, la calidad implica “cero defectos en la producción de la firma”(Jain&Gupta, 2004, p. 26).

2.4 HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.4.1 Hipótesis general

La atención de enfermería incidirá en el grado de satisfacción del usuario del Centro de Especialidades Central Guayas.

1.4.2 Hipótesis específica

1. Las fortalezas el personal de enfermería influirá en la satisfacción del usuario.
2. Las falencias del personal de enfermería influirán en la satisfacción del usuario.
3. La atención del personal de enfermería será responsable de la satisfacción del usuario.

2.4.3 Declaración de variables

Variable Independiente:

- * Usuario.
- * Personal de enfermería.

Variable dependiente:

- * Satisfacción.

2.4.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

DIMENSION	INDICADOR	ESCALA	INSTRUMENTO
Usuario	Perspectiva del paciente después de la experiencia.	Cumplen sus expectativas Satisface su necesidad Despejo sus dudas Volvería o recomendaría el servicio	En cuesta aplicada a los usuarios de la sala de espera.
Personal de enfermería	Profesional de enfermería Aux. de enfermería	Cumple con los protocolos establecidos de acuerdo al área que pertenezca Cumple con parámetros y funciones establecidos de acuerdo al área.	Observación del cumplimiento de los protocolos establecidos Observación del cumplimiento de parámetros y funciones establecidas en el área.
Satisfacción	Indicadores positivos o negativos referentes al Servicio brindado	1 muy satisfecho 2 satisfecho 3 poco satisfecho 4 nada satisfecho	Entrevista/encuesta

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SUPERSPECTIVA GENERAL

La metodología a aplicar en la investigación es según su finalidad es aplicada, exploratoria ya que se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de campo, no experimental, corte transversal.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA

3.2.1 Características de la población

La población a investigar son los usuarios de la unidad médica que acuden a citas de consulta externa de las diferentes especialidades, es decir personas que reciban tratamiento ambulatorio, o procedimientos que se oferten en la unidad.

3.2.2 Delimitación de la población

Para delimitar a la población que consta de alrededor de 232.946 usuarios atendidos en el 2018, se tomó una muestra de 132 usuarios, según datos estadísticos proporcionados por la unidad médica, en este total de pacientes ya se ve incluido los criterios de exclusión, como usuarios mayores de 18 años, servicios que no se ofertan en el 2018, y aquellos que no acuden a la consulta externa de la unidad, es decir consultas de medico a domicilio o imágenes.

3.2.3 Tipo de muestra

La presente investigación se realizará con 132 usuarios del C.E.C. Guayas que acuden a cita médica por consulta externa, por lo cual la muestra es probabilística, ya que se seleccionó a los individuos por causas relacionadas con las características del investigador.

3.2.4 Tamaño de la muestra

La encuesta estuvo dirigida a personas adultas que acuden a citas médicas programadas a las diferentes especialidades en consulta externa del Centro de Especialidades Central Guayas. Al conocer el tamaño de la población se utiliza la fórmula 2 del reglamento de proyectos de grado de la UNEMI:

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1) E^2}{Z^2} + p q}$$

En las cuales se puede sustituir las constantes con los valores conocidos:

n: tamaño de la muestra.

N: tamaño de la población

p: posibilidad de que ocurra un evento, $p = 0,5$

q: posibilidad de no ocurrencia de un evento, $q = 0,5$

E: error, se considera el 5%; $E=0,05$

Z: nivel de confianza, que para el 95%, $Z=1,96$

$$n = \frac{232.946 (0.5)(0.5)}{\frac{(232.946-1) (0.05)^2}{(1.96)^2} + (0.5) (0.5)}$$

Después de realizar el remplazo con los valores ya conocidos la parte literal de la fórmula, se comienza a resolver una a una de las operaciones matemáticas que se encuentran presentes, es así como al concluir las se obtuvo que, de un universo de 232.946 usuarios, la muestra es de 132 usuarios a los cuales se les aplicó el instrumento, previo al consentimiento informado del mismo.

3.2.5 Proceso de selección

La selección de los individuos que cuenten con cobertura IESS, mayores de edad, que acudan a la unidad médica por cita médica de algunas de las especialidades, que puedan y estén dispuestos a someterse al instrumento, sin hacer distinción de etnia, sexo, tipo de afiliación o condición social, seleccionados de forma aleatoria.

Como criterios de exclusión, se obtuvo, que se excluirá a los usuarios que no tengan cita médica, que sean menores de edad, que rechacen realizar la encuesta por cualquier motivo.

3.3 LOS METODOS Y TECNICAS

Para la recolección de los datos se utilizará cuestionarios siendo aplicadas a modo de encuesta diseñada y aprobada previamente por los expertos, para la cual se utilizó cuestionarios como Servqual y SUCE, fue aplicada en un periodo de tiempo determinado en los meses de enero a agosto del 2019.

3.4 EL TRATAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION

La técnica que se utilizara para la recolección de datos para el trabajo, se utilizara la entrevista para la aplicación de la encuesta con los usuarios, y la observación y análisis para el personal de enfermería. Además, se utilizará programas con Word, Excel, SPSS v22.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

En este capítulo se hablará de los resultados obtenidos, para comenzar con el análisis de los datos encontrados, se realizó la encuesta a 132 usuarios que se acudieron a la unidad de salud por citas médicas, que cumplan con los criterios de inclusión.

4.1.1 Resultados obtenidos en la aplicación de encuesta al usuario sobre el personal de enfermería.

Estadísticas descriptivas

Los principales datos obtenidos luego de la recopilación de la información fueron, según el género con el que se identifica la persona encuestada.

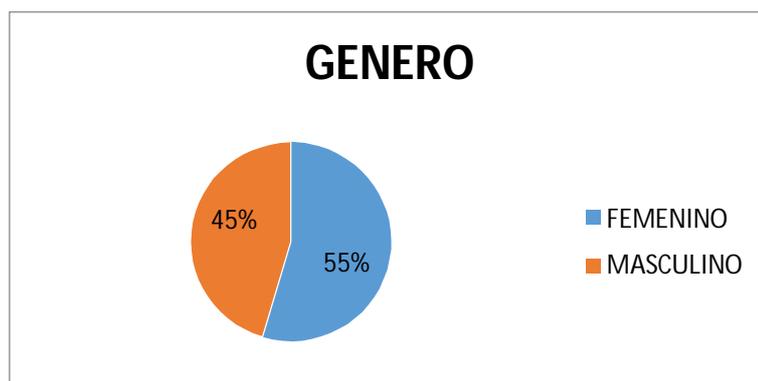


Figura1.Género con el que se identifica la población.

Análisis. – En la figura 1, referente al género con el cual se identifican el usuario, se obtiene que el 55% corresponde al género femenino, 45% es masculino.

Lo que, coincidiendo con otros estudios, relacionados con la investigación de salud, en los que destacan una mayor afluencia de usuarios femenino, por mayor disponibilidad y predisposición a mantener o restablecer la salud de sus familias y de sí misma.

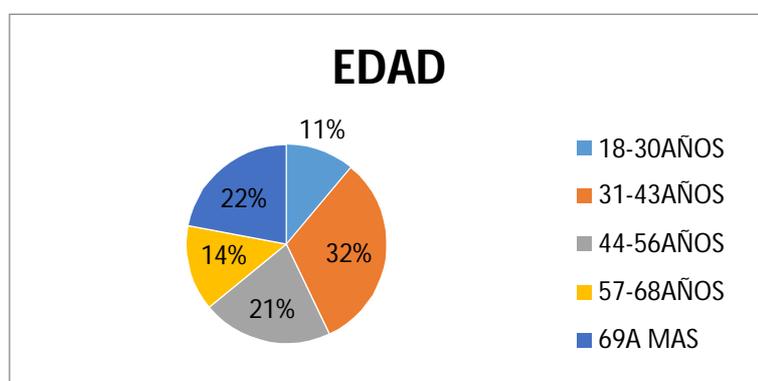


Figura2.Edad.

Análisis. – En la figura 2 que corresponde a las edades de los usuarios, se observa que el grupo etario con mayor afluencia es entre 31–43 años con el 32%, seguido por el grupo etario de mayor de 69 años con el 22%, de 44 – 56 años con el 21%, de 57 – 68 años con el 14%, de 18 a 30 años con el 11% con lo que se convierte en el grupo con menor afluencia en búsqueda de asistencia de salud en el C.E.C. Guayas.

Con la información recopilada se denota que la edad dominante la búsqueda de salud se encuentra entre los 31 y 43 años, que de acuerdo a investigaciones consultadas coinciden que dentro de la población aparentemente sana las enfermedades crónicas no transmisibles comienzan a aparecer.

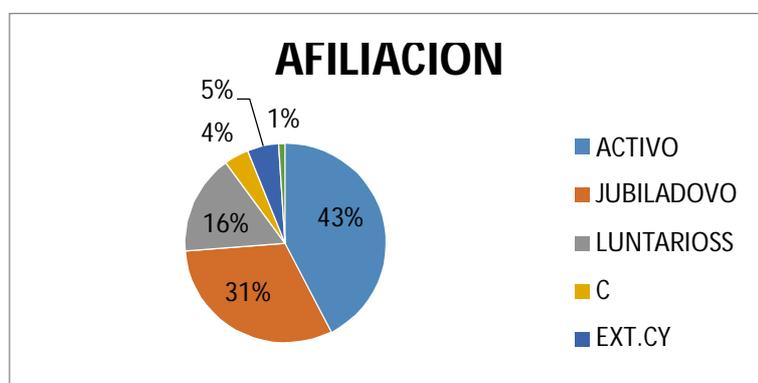


FIGURA 3. Tipo de afiliación

Análisis. – En la figura 3 que corresponde al tipo de afiliación a la que corresponde los usuarios encuestados, el análisis de los datos confirma que el 43% corresponde al seguro general o seguro activo, el 31% corresponde a aquellos afiliados que gozan de la jubilación, el 16% pertenece al seguro voluntario, el 4% de los encuestados fue seguro social campesino, 5% al seguro por extensión de cónyuge y el 1% al seguro por montepío. Siendo estos últimos los grupos con menor afluencia en los servicios de salud.

Según datos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social la afluencia de usuarios con seguro voluntario y seguro general aumentaron en la última década por reformas a la normativa por parte del gobierno, lo cual ayuda a proporcionar salud a más población que no podían acceder a los beneficios del IESS.



FIGURA 4. La estación de enfermería está ordenada y limpia

Análisis. – En la figura 4 donde se establece la presentación o limpieza de la estación de enfermería se puede observar que el 75% refiere que el área de enfermería se encuentra limpia y ordenada, mientras que un 25% refiere al momento de recibir su atención se encontraba desordenada y sucia.

Con esta información nos ayuda a destacar un aspecto positivo de la experiencia del usuario, lo que nos contribuye a uno de los objetivos establecidos, basándonos en la premisa que si la estación de enfermería se encuentra limpia y ordenada no genera incomodidad en el usuario.

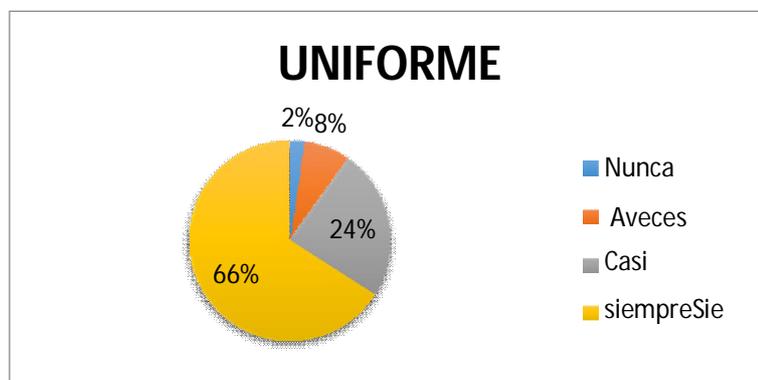


FIGURA 5. El personal de enfermería está bien uniformado de forma adecuada.

Análisis. – En la figura 5 referente a la presentación del uniforme del personal de enfermería se puede destacar que el 66% considera que el personal se encuentra siempre bien uniformado, el 24% que casi siempre, 8% a veces y el 2% considera que nunca están con el uniforme adecuado.

Este punto de la investigación contribuye a uno de los objetivos establecidos siendo positivo para el personal, que en el reglamento interno de la institución refiere la obligación

por parte del personal de encontrarse dentro de la institución con el uniforme en forma apropiada y pulcra. Reglamento interno del personal de enfermería, 2016.

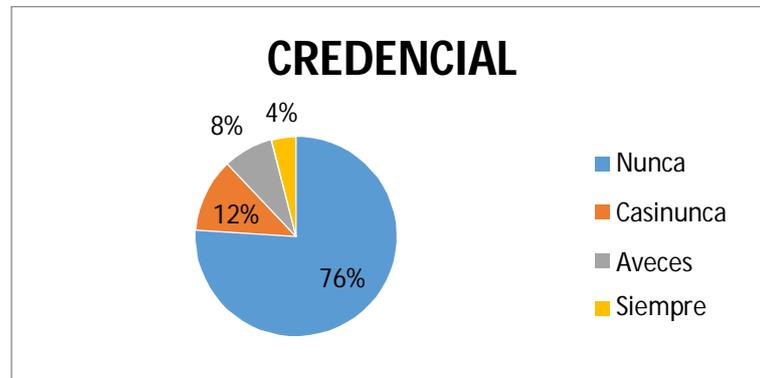


FIGURA 6. El personal presentaba credencial visible en el uniforme.

Análisis. – La figura 6 correspondiente a si el personal de enfermería presentaba la credencial visible en el uniforme, se obtuvo la siguiente información, el 76% refirió que nunca encuentra al personal con la credencial visible, el 12% casi nunca, el 8% a veces y el 4% lo utilizó siempre de forma visible.

Dentro del reglamento interno del personal de enfermería se estableció la necesidad y obligación del personal de llevar la credencial en forma visible, en trabajos consultados se puede destacar que el establecimiento de portar la credencial de forma correcta y visible se encuentra en todas las instituciones de salud, basándose en el derecho del usuario a conocer el nombre del personal que lo atiende.

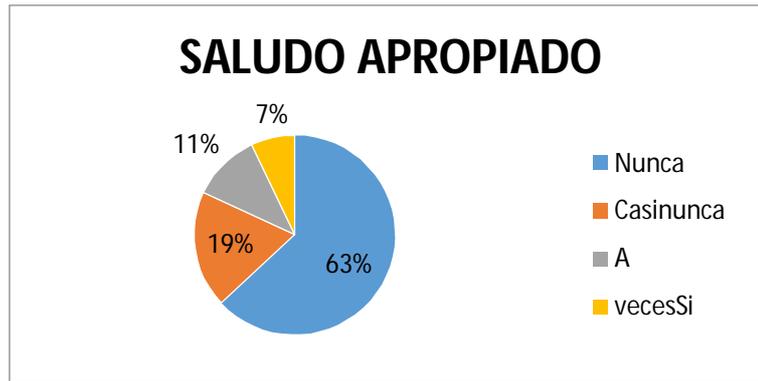


FIGURA 7. La enfermera recibió con un saludo.

Análisis. – En la figura 7 en referencia al saludo que brinda el personal de enfermería al momento de llegada del usuario encontramos que solo el 7% de los usuarios refiere haber recibido un saludo apropiado, el 19% casi nunca, a veces el 11%, y el 63% de ellos aducen no recibir el saludo cuando llega a la estación de enfermería.

De acuerdo con investigaciones realizadas como el de Banchón Naula, K. F., & Orellana Solís, A. (2018), donde coinciden con la presente investigación en que más del 50% de los usuarios reciben un saludo apropiado al llegar a la estación de enfermería o al ser recibido por el personal de enfermería.

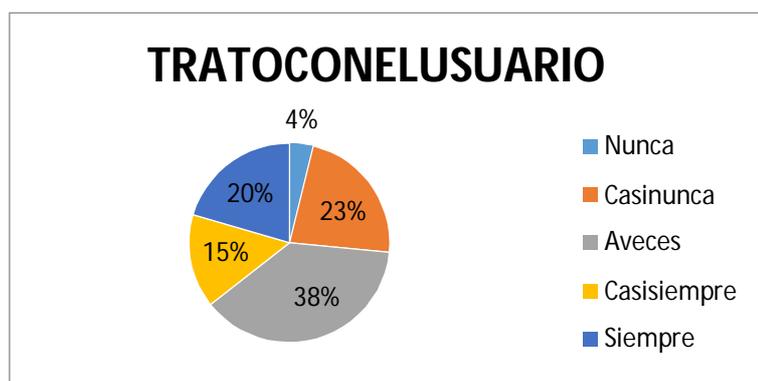


FIGURA 8. El personal se dirigió a usted de forma cortés y respetuosa.

Análisis. – En la figura 8 en mención de la cortesía y respeto con el que el personal de enfermería se dirigió al usuario se obtuvo la siguiente información el 38% refirió que el personal se dirige de forma cortés y respetuosa a veces, el 23% casi nunca, el 20% siempre, el 15% casi siempre y el 4% nunca.

Con respecto al trato que recibe el usuario se destaca que el 20% recibe siempre un buen trato siendo dominante que a veces no lo reciben, esto se contraponen a otros estudios donde se logra un resultado positivo en el trato donde le obtiene que hasta un 69% los usuarios siempre reciben un buen trato por parte del personal de enfermería.

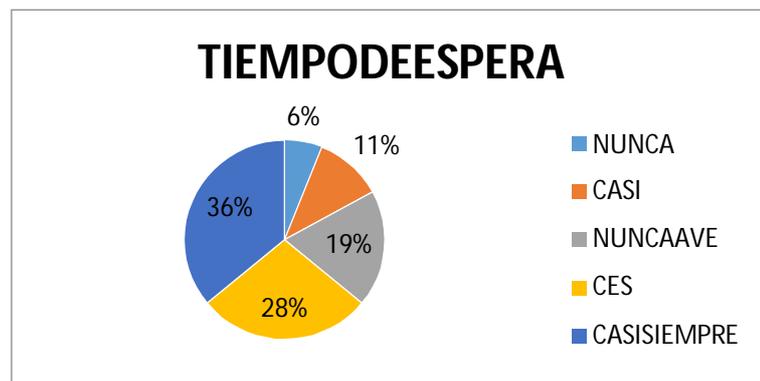


FIGURA 9. La atención se realizó en un tiempo adecuado.

Análisis. – En la figura 9 en el gráfico referente a la atención se realizó en un tiempo adecuado, el 36% de los usuarios consideran que la atención se dio en un tiempo adecuado, el 28% indica que casi siempre son atendidos de forma rápida, a veces un 19%, casi nunca 11%, y un 6% nunca son atendidos en un tiempo adecuado.

Con los resultados obtenidos con la investigación se refleja que en un mayor porcentaje de resultados se encuentran en las escalas positivas de la encuesta, siendo un aspecto positivo del personal respondiendo a los objetivos de esta investigación, contraponiéndose a trabajos realizados en hospitales de mayor complejidad.

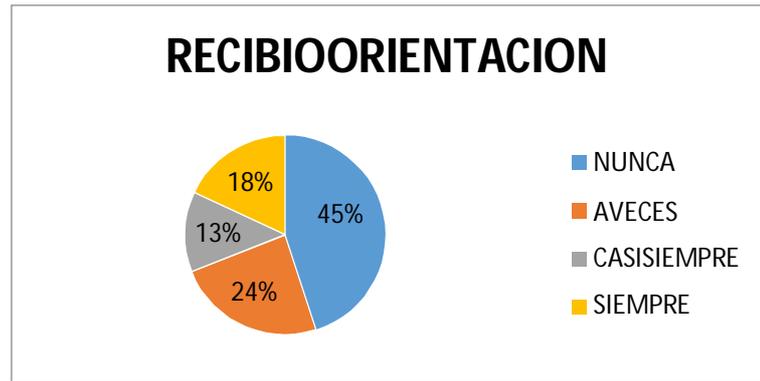


FIGURA 10. Recibió orientación en tramites o procedimientos necesarios.

Análisis. – Referente a la figura 10 en el gráfico se destaca que los usuarios nunca reciben información sobre diversos temas por parte del personal de enfermería por diversos motivos, 24% a veces, 13% casi siempre y 18% siempre.

Mediante los datos podemos interpretar que los usuarios no se encuentran satisfechos con esta parte de la atención de enfermería, que contrapone con el trabajo realizado por Banchón N.

K, 2018 en esta institución de salud, donde se refleja que el 61% de los usuarios sienten confianza y respeto versus inquietudes con el personal de enfermería que laboran en la institución.

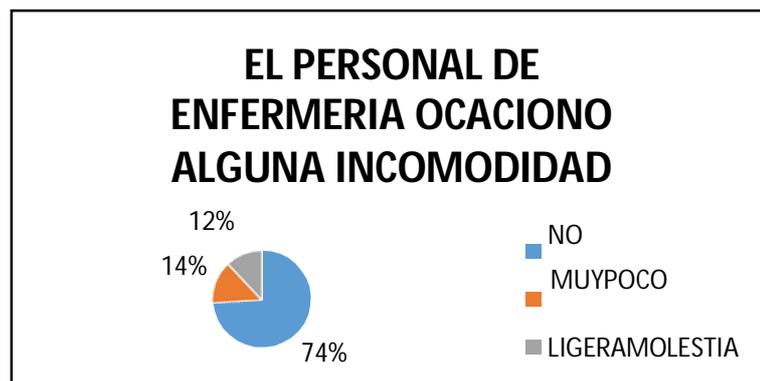


FIGURA 11. Las actividades que lleva a cabo la enfermera ocasiona alguna incomodidad.

Análisis. – En los resultados encontrados y reflejados en la figura 11 en el gráfico que hace referencia a algún tipo de incomodidad en los procedimientos realizados, se obtuvo que un 74% no refiere haber sentido algún tipo de incomodidad, un 14% muy poco y un 12% ligera molestia.

Con la información que se obtuvo se puede interpretar que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio de atención de enfermería.

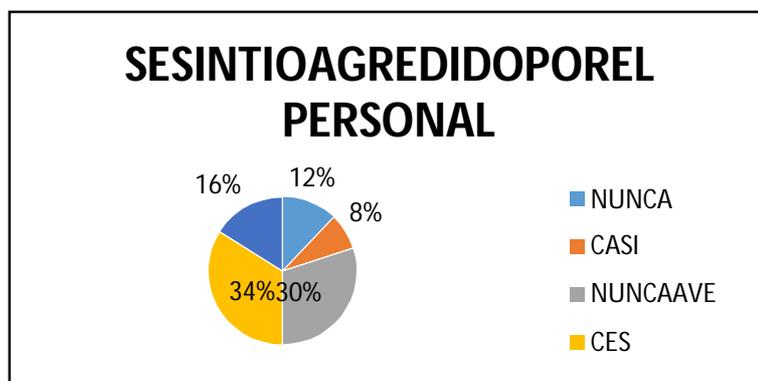


FIGURA 12. Se sintió agredido en algún momento de su atención.

Análisis. – En la figura 12, según los datos recopilados de la investigación dieron como resultado que el 34% casi siempre sienten agresión por parte del personal, 30% a veces, 16% siempre, 12% nunca y 8% casi nunca.

El sentimiento de agresión hacia el usuario por parte del personal de enfermería se observa un mayor porcentaje de usuarios, y solo un 12% de ellos nunca se han sentido agredidos. Con la revisión bibliográfica de trabajos similares se puede observar una concordancia con los datos recopilados.

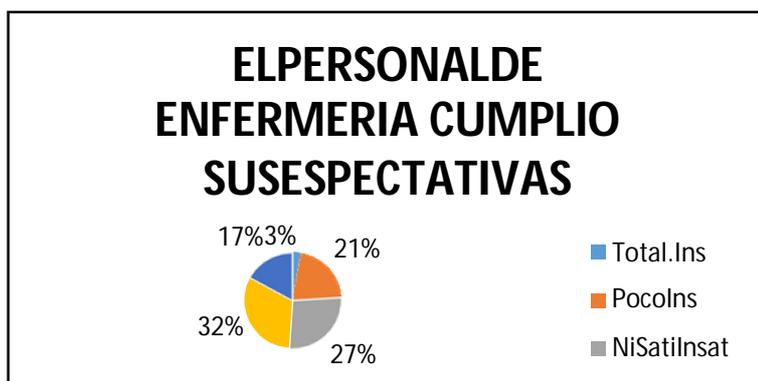


FIGURA 13. El servicio de enfermería cumplió con sus expectativas previas.

Análisis. – En la figura 13, respecto al cumplimiento de sus expectativas previas se puede determinar que el 32% de los encuestados se sintieron poco satisfechos en relación a

sus expectativas previas, el 27% demostraron en el rango de insatisfecho ni insatisfecho, el 21% poco insatisfecho, 17% demostraron totalmente satisfechos y solo el 3% demostraron totalmente insatisfechos con respecto a su expectativa previa.

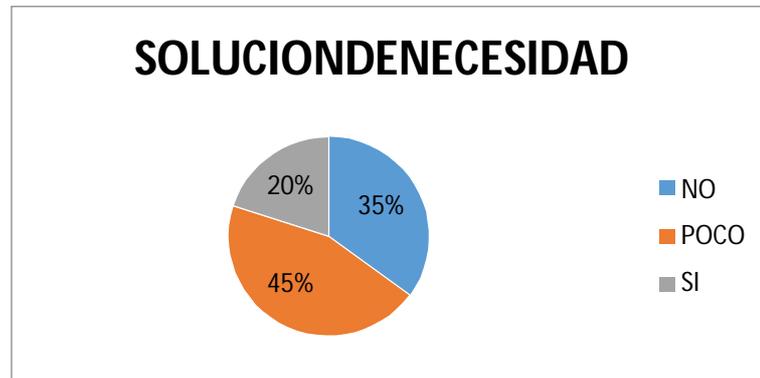


FIGURA 14. El personal de enfermería le ayudo a solucionar su necesidad o inconveniente.

Análisis.- En la figura 14 con respecto a la acción de enfermería para solución de necesidades o inconvenientes pre o pos-consulta, el 20% de la nuestra encuestada sintió que las acciones del personal de enfermería realizó lo posible por solucionar las necesidades o inconvenientes, el 45% poco, y el 35% sintió que el personal no realizó lo posible para solucionar los problemas de salud.

Al procesar la información y realizar comparaciones con material bibliográfico que guarda relación con el tema, se encuentra el término de “valor agregado” el mismo que es utilizado en contabilidad, finanzas y economía que denota una característica de un bien o servicio

con el fin de darle un mayor valor, este término entra en relación con esta parte de la investigación, donde se ve reflejado las acciones de enfermería que van más allá de su deber para solucionar los inconvenientes que los usuarios puedan presentar.



FIGURA 15. Considera positiva su experiencia con el personal de enfermería.

Análisis. – Al realizar una distinción de la figura 15 con relación a si la experiencia fue positiva para el usuario luego de ser atendido con el personal de enfermería, podemos notar que el 53% de ellos consideran que no fue positiva haciendo contraparte al 47% que considera que la experiencia si fue positiva.

En base a estos resultados se obtiene información importante, ya que se deduce que la mayor parte de los encuestados no considera positiva su experiencia con el personal, los mismos que se encuentran en capacidades de desarrollar nuevas actitudes y aptitudes.



FIGURA 16. Considera usted que el personal de enfermería está capacitado para cumplir sus funciones.

Análisis. – En la figura 15 en relación a considera usted que el personal de enfermería está capacitado para cumplir sus funciones, el 72% considera que el personal se encuentra capacitado, y un 28% considera que no lo está.

En este punto de la investigación se puede notar un punto positivo, ya que una gran parte de la población considera que el personal se encuentra capacitado para realizar las funciones que desempeñan en la institución.

4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVA.

El trabajo que se realizó obtuvo información que ayudara a la elaboración de una propuesta que ayudara a fortalecer los aspectos desfavorables para la unidad, en base a los datos ayudara a reconocer las fortalezas de un equipo de trabajo tan importante como es el personal de enfermería, considerado un pilar fundamental de toda unidad hospitalaria.

En otros trabajos consultados los resultados no difieren si se hace comparación con los niveles básicos, marcando una diferencia importante con la de instituciones de tercer nivel. Siendo preciso denotar que los resultados encontrados al ser comparados con trabajos realizados por investigadores en otras instituciones públicas o privadas del mismo nivel y con características similares no se encuentra una diferencia marcada.

Se puede llegar a la conclusión que se hace necesario elaborar una propuesta en base a los primeros análisis de los resultados arrojados después de procesar los datos.

4.3 RESULTADOS

Posterior a la aplicación del instrumento a los usuarios, correspondientes a la muestra con los criterios de inclusión y exclusión, del C.E.C. Guayaquil y el procesamiento de los datos obtenidos, se puede verificar el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de la investigación con el fin de identificar la satisfacción de los usuarios con el servicio ofrecido por el personal de enfermería.

- Se pudieron reconocer las principales fortalezas del personal de enfermería, dentro de las cuales se puede destacar que el 75% de los usuarios encontró limpio y ordenado la estación de enfermería, 66% uniforme correctamente, el 36% considera que el tiempo de espera entre la llegada a la unidad y el momento en que la enfermera realiza su función, además que el 74% refirió que no sintió ningún tipo de incomodidad o molestia durante la intervención del personal de enfermería y el 72% coincide en que el personal está capacitado para realizar sus actividades.
- Se pudo identificar las posibles falencias del personal de enfermería, dentro de

las cuales se resalta en aquellas que tenían los porcentajes más elevados; el 76% de la

muestra pudo identificar que el personal de enfermería no porta la credencial de forma visible haciendo imposible la identificación del personal, el 63% refiere no haber recibido ningún tipo de saludo al llegar a la estación de enfermería o al encontrar al personal, un 34% se sintió agredido de alguna manera por el personal de enfermería, además de que un 53% considera que su experiencia con el personal de enfermería en procedimientos no fue positiva.

- Además, se hizo posible la descripción de la satisfacción de los pacientes de la atención de enfermería recibida en el C.E.C. Guayas, quienes a pesar de no constar en un gran porcentaje un 20% considera que las enfermeras realizaron esfuerzo para solucionar los inconvenientes, en los procedimientos no sintieron molestias en el momento en que el personal de enfermería realizó su procedimiento.

Con los resultados obtenidos, se establece que es claramente necesario que se realice la planificación de actividades para la intervención con el objetivo de mejorar la atención que reciben los usuarios por parte del personal de enfermería, para lo cual se plantea la futura aplicación de una propuesta basada en las necesidades identificadas durante la investigación y el procesamiento de los datos. Llegando a la búsqueda de la implementación del

Seminario taller motivacional para mejorar de atención de enfermería a los usuarios, dirigido al personal de enfermería del C.E.C. Guayas; con lo que se busca contribuir e impulsar la satisfacción del usuario en la atención por parte de enfermería.

4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

La obtención, organización y tabulación de la información, así como su respectiva comparación con los objetivos que se alcanzaron, procede a la verificación de las hipótesis previamente establecidas, se procede a la demostración estableciendo que:

1. Las fortalezas

del personal de enfermería influyendo de forma positiva en la satisfacción del usuario, basándose en los resultados favorables arrojados por la información que se recogió con la información, donde los usuarios resaltaban los aspectos en los cuales se sentían satisfechos sus expectativas previas.

2. Las falencias del personal de enfermería influyen de forma negativa en la satisfacción del usuario, ya que estos factores afectan directamente al usuario, al trato que recibe y la confianza que siente con el personal de enfermería, en las cuales recae el peso del bienestar del usuario, provocando una afeción directa a la satisfacción del usuario
3. La atención del personal de enfermería será la responsable de la satisfacción del usuario, basándose en la información recopilada el personal de enfermería tiene mucha influencia en la satisfacción final del usuario ya que con sus fortalezas del personal evitaran que las diferentes problemáticas se ansolucionadas.

CONCLUSIONES

Determinar la satisfacción del usuario a la atención del personal de enfermería es complejo y esta sujeta a factores como experiencias previas y expectativas de futuro, lo que dificulta el análisis de la satisfacción del usuario, sin embargo:

- El 74% de los usuarios indican que recibieron una buena atención por parte del personal de enfermería.
- El 72 % considera que el personal de enfermería está capacitado para realizar actividades concernientes al ejercicio profesional.
- A pesar de que el porcentaje de usuarios que se sienten satisfechos con la atención un 34 % se sintió agredido y el 53 % considera que su experiencia con el personal de enfermería en procedimientos no fue positiva.

CAPÍTULO
V PROPUESTA

5.1. TEMA:

SEMINARIO TALLER MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A USUARIOS, DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN CENTRO DE ESPECIALIDAD ESCENTRAL GUAYAS, CIUDAD DE GUAYAQUIL.

Autora

LIC. PEZO GUADALUPE.

CELIAMAESTRANTE DE SALUD PÚBLICA

Tutora

Dra. Katuska Mederos.

Docente de Instituto de Posgrado y Educación Continua.

Milagro–Ecuador

5.2 FUNDAMENTACIÓN

La propuesta elaborada se fundamenta en la necesidad de aplicación de un seminario taller motivacional en el cual el personal de enfermería mantenga o mejore los factores encontrados durante la investigación, mejorando así la atención del personal de enfermería en el Centro de Especialidades Central Guayas, perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en la ciudad de Guayaquil.

Además, la propuesta también está basándose en los beneficios que serán obtenidos para el personal de enfermería, para los usuarios y para la institución, ya que, al proporcionar la motivación y conocimiento del manejo y control del usuario, será percibido por el usuario interno y externo de forma positiva, logrando tener mayor control sobre las situaciones difíciles en las cuales el usuario presente inconformidad y el personal de enfermería podrá tomar las medidas correctivas correspondientes.

El rol fundamental del personal de enfermería es brindar cuidado a la comunidad en general, haciendo prioritario la prevención y control de enfermedades transmisibles, enfermedades crónicas no transmisibles y la rehabilitación de individuo que ha perdido su salud, es por esto que algunas de sus disciplinas se basan en valores humanistas con técnicas empáticas y conocimientos académicos que llevan al individuo a recuperar su salud o su calidad de vida, donde se considera a los factores sociales y ambientales como determinantes de la salud, y más que nada el buen trato como parte esencial en el cumplimiento de su rol.

En estudios consultados para la propuesta concuerdan que si el personal de enfermería mantiene las relaciones de empatía y confianza óptimas con sus usuarios contribuirá de manera positiva al momento de proporcionar cuidados, impulsando el proceso de recuperación de la salud, mantenimiento de la calidad de vida o en la prevención de enfermedades. Una actitud positiva y respetuosa puede ser la diferencia entre la satisfacción del paciente con el servicio o la insatisfacción del paciente, y todo lo que esto conlleva.

“El grado de genuinidad y sinceridad de la expresión de la enfermera, se relaciona con la grandeza y eficacia del cuidado”. La enfermera que desea ser genuina debe combinar la sinceridad y la honestidad dentro del contexto del acto de cuidado. Teoría de cuidado humano de Jean Watson, 1973. (Andamayo, Q. M., et Orosco M. G., et Torres M. Y., 2017).

5.3 JUSTIFICACIÓN

El trabajo de propuesta se justifica acerca de la organización y ejecución de un seminario taller motivacional dirigido especialmente al personal de enfermería para mejorar la atención a los usuarios del Centro de Especialidades Central Guayas en la ciudad de Guayaquil, esto basado en los resultados obtenidos en la investigación realizada a los usuarios acerca de causas y factores que generan insatisfacción o incomodidad al momento de ser atendidos.

Además, la propuesta también está justificada en los beneficios que serán obtenidos para el personal de enfermería, para los usuarios y para la institución, ya que, al proporcionar la motivación y conocimiento del manejo y control del usuario, será percibido por el usuario interno y externo de forma positiva, lo que dará mayor control sobre las situaciones difíciles en las cuales el usuario presente inconformidad y el personal de enfermería podrá tomar las medidas correctivas correspondientes.

En la realización de la propuesta de esta investigación, se utilizó material bibliográfico de contenido científico, llegando así a ser una opción fácil, factible, aplicable e importante para alcanzar la meta de mejorar la atención del personal de enfermería, mediante el diseño y desarrollo de material didáctico y sobre todo de enseñanza para la práctica de un seminario taller dirigido al personal de enfermería de la institución.

Otro de los puntos de apoyo para la justificación de la propuesta planteada, es la necesidad del servidor de la actualización de conocimiento y recordatorio de las bases sobre las que está establecida la directrices sobre las que está fundamentados los cuidados de enfermería.

5.4 OBJETIVOS

5.4.1 Objetivo General de la propuesta

Fomentar el mejoramiento en la atención brindada por el personal de enfermería hacia los usuarios de Centro de Especialidades Central Guayas, en la ciudad de Guayaquil.

5.4.2 Objetivos específicos de la propuesta.

Promover la atención de enfermería como medio importante para lograr la satisfacción del usuario con el servicio.

Motivar el cumplimiento de los roles de enfermería con respeto y empatía dentro del desempeño de sus actividades, logrando el mejoramiento del servicio de enfermería.

Incentivar al personal de enfermería a mejorar la atención a los usuarios, mediante talleres motivacionales que incrementen la empatía con el usuario.

5.5 UBICACIÓN

La presente propuesta se realizará en el Centro de Especialidades Central Guayas (C.E.C.G.), perteneciente al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) ubicado en la ciudad de Guayaquil, en la provincia del Guayas, de la República del Ecuador.

El C.E.C.G. es una institución de salud que pertenece al IESS, de segundo nivel de atención con categoría de establecimiento ambulatorio, con segundo nivel de complejidad, que cuenta con una infraestructura funcional y acorde a las necesidades de los usuarios, con equipo tecnológico y talento humano con preparación en diferentes ámbitos de salud.

A esta institución acuden usuarios diariamente en búsqueda de procedimientos de salud, exámenes complementarios, atención médica y de enfermería, con características ambulatorias



Figura 1. Ubicación del Centro de Especialidades Central Guayas, ciudad de Guayaquil.

5.6 FACTIBILIDAD

La propuesta planteada se considera factible, debido a que fue diseñada partiendo como base en los datos obtenidos durante el proceso investigativo, por lo que responde a las necesidades que se identificaron en el estudio de los factores que influyen en la atención del personal de enfermería en pacientes del área de hospitalización, donde se establecieron causas

específicas, lo que facilita la búsqueda de medidas de intervención para solucionar el problema.

Además, es factible porque se cuenta con recursos propios de las autoras, tanto materiales como económicos, lo que permite realizar una propuesta acertada, junto con la aprobación previa de la Universidad Estatal de Milagro, Instituto de Posgrado y Educación Continua, con la aprobación y colaboración de las autoridades como director administrativo, administrador médico, y coordinador del personal de enfermería y sobre todo con la colaboración y predisposición del personal de enfermería.

Se toma como referencia, además, las leyes y estatutos establecidos por los organismos retores de salud y los reglamentos internos de la institución que favorecen la atención en salud de calidad, amparando los derechos de los usuarios a recibir un trato cordial, prestación de servicios de calidad y vigilancia de su proceso de recuperación de la salud. Para la realización de la propuesta, se requiere de preparación previa en las autoras, lo que hace una investigación y una propuesta factible y de carácter científico, donde se busca realizar un seminario taller motivacional, buscando mejorar mediante la entrega de información y charlas emotivas y motivacionales, el proceso de recuperación de la salud directamente influenciado por la calidad de atención de enfermería que recibe el mismo.

5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta planteada consiste en la realización de un seminario taller motivacional dirigido al personal de enfermería del C.E.C. Guayas, de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de intervenir con opciones válidas factibles y accesibles para el mejoramiento de la atención que se brinda a los usuarios por parte del departamento de enfermería.

Con la propuesta, se busca incrementar el interés que tiene el personal de enfermería en mejorar la atención a sus usuarios, mediante la realización de talleres integradores y motivacionales, que hagan partícipes a cada uno de los miembros del personal de enfermería, con dinámicas y actividades que incrementen el compañerismo y disminuya la insatisfacción del usuario.

Con la realización del seminario, se busca entregar información acertada, clara y precisa acerca de la importancia de los cuidados de enfermería como herramienta para mejorar la relación enfermera-usuario, con el empleo de técnicas y métodos de enseñanza y material didáctico que favorezca la

entregadeconocimientos.

Se planteala realización de lapropuesta en lasinstalacionesdelC.E.C.Guayas, encolaboración con las autoridades y el personal de enfermería de la institución, haciendo lospartícipesactivosen el proceso de ejecución dela propuesta, enbeneficio delos usuarios.

5.7.1 Actividades.

Con la planificación y organización previa de la propuesta, se van a poder desarrollar medidasdeintervencióny solución acertadas, donde seestablecenlasactividadesarealizardentrodel seminario taller motivacional, con el empleo de material bibliográfico actualizado y defácilcomprensión paralas asistentes.

En lo correspondiente al seminario, se busca proporcionar charlas educativas que aporten amotivar al personal de enfermería a mejorar su atención a los usuarios, con conocimientos detipo científico, además de material de apoyo, como trípticos, folletos, entre otros, dándole unenfoque lógico que dé a conocer acerca de la importancia del manejo adecuado de la atencióny la realización de técnicasy procedimientos sin riesgo para el usuario, para lo cual seorganizarádiversas temáticas, quefavorezcan tanto alpersonal como alusuario.

En cuanto a los talleres a realizarse, se establece la necesidad de utilizar herramientas deenseñanza,condinámicasgrupales y la integracióndelpersonaldeenfermería para el mejoramientode las condiciones sociales entrecompañeros delabores.

SEMINARIOTALLERMOTIVACIONALDIRIGIDOALPERSONALDEENFERMERÍAATA

LLER1

TEMA:RELACIONESHUMANASENENFERMERÍA

Objetivos:

- Proporcionaralpersonaldeenfermeríaaconocimientosacercadelaimportanciadelasrelaciones humanas en la práctica diaria de laprofesión.
- Motivaralpersonal de enfermeríaamejorarsusrelacioneshumanas,parabeneficiodesudesempeñolaboraly la recuperación del paciente.

Necesidades e importancia de las relaciones humanas:

Las necesidades e importancia de las relaciones humanas son muy importantes en nuestra sociedad actual. El relacionarse es la aptitud de identificarse y de establecer lazos con las personas de tal modo que aumenta la influencia sobre ellas. Relacionarse es unir, pero para establecer una relación debe haber confianza, para esto la capacidad de comunicarse de manera efectiva y eficaz es un factor decisivo.

El interactuar tiene cinco cualidades que nos permitirán lograr nuestros objetivos:

1. **Visión:** Percepción, tener un punto de vista particular e informar adonde se dirigen.
2. **Pragmatismo:** Depende de la comunicación, verdad y justicia.
3. **Capacidad para generar consenso:** La aprobación unánime, convencer a las personas para que nos acompañen.
4. **Carisma:** Atraer a las personas con su presencia o palabra para establecer relaciones con las personas.
5. **Confiabilidad:** Demostrar credibilidad es decir hacer lo que dices que harás.

Tomando en cuenta la pirámide de Maslow satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, pero no las de afecto ni que tengamos un buen nivel de autoestima. Trabajando en el desarrollo de mejores relaciones humanas, utilizando las habilidades de la inteligencia emocional, podremos satisfacer esos dos peldaños que son imprescindibles para seguir progresando en nuestra realización como seres humanos.

El objetivo de las relaciones humanas:

1. Valorar y comprender a cada una de las personas por que no todos somos iguales ni tampoco tenemos el mismo nivel de educación.
2. Ayudar a las personas a obtener lo que desean, luego ellas te ayudaran a obtener lo que tú deseas, por ejemplo: ingeniero-obrero, enfermero-paciente. Está demostrado que todos necesitamos de todos.

Importancia de las relaciones humanas: Es importante conocer que no todo es la palabra también tiene que ver el Razonamiento (algo que sabemos), la Emoción (algo que sentimos) y Acción (algo que hacemos).

Relaciones humanas en enfermería:

En la carrera profesional de enfermería el relacionarnos con la persona, familia y comunidades muy importante por que de esta forma conoceremos sus problemas, necesidades y la importancia que tiene cada una de ellas, también la enfermera debe saber cómo relacionarse y comunicarse con el resto del equipo de salud.

1. Con el paciente: El paciente cuando recurre a nuestra ayuda viene con una serie de problemas y necesidades, para que nosotros logremos una comunicación y satisfacer sus necesidades.
2. Con la familia: Reconocer el valor de cada uno de los miembros, hacer que cada uno se sienta importante y que forma parte de esa familia y que también tiene deberes y derechos.
3. Con la comunidad: La comunidad tiene diferentes necesidades, el relacionarnos nos ayudará a conocer su organización y a sus dirigentes mediante ellos al resto de la población para saber cuáles son estas necesidades, nosotros como enfermeros debemos relacionarnos con cada uno de ellos y escucharlos.

TALLER 2

TEMA: VALORES Y PRINCIPIOS EN LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA.

Objetivos:

- Motivar al personal de enfermería para que mejore sus valores y principios en la práctica de la profesión, en beneficio del usuario y su recuperación de la salud.
- Educar acerca de la influencia de los valores y principios en la práctica diaria de enfermería, y sus beneficios en la atención al usuario.

Valores en la práctica de enfermería:

Los valores son estándares válidos de calidad de una persona o grupo social, que surgen frecuentemente de necesidades o deseos y que proceden de fuentes como la cultura, la familia, el ambiente laboral, entre otros. Los valores tienen un poder motivacional y guían las elecciones de las personas. Pero no todos los valores son morales, puesto que no todos se basan en consideraciones morales o en los intereses morales de las personas.

Los valores que se ponen en práctica en el desempeño de la profesión de enfermería son, entre otros:

1. Compromiso: Con la profesión, con la institución, con la sociedad, con nosotros mismos.
2. Liderazgo:

- labase para forjar un futuro mejor y del logro de los objetivos, aportando una nueva perspectiva.
3. Innovación y desarrollo: Avanzar hacia la excelencia impulsando nuevos modelos y promoviendo o la ingeniería de los procesos.
 4. Dignidad de la persona: Potenciar las relaciones personales y profesionales individualizando la atención prestada.
 5. Responsabilidad Social: todo lo que suceda depende de la actitud de uno mismo, de volver a la profesión enfermera y a la población el mejor resultado.
 6. Ética: En el desempeño.
 7. Cooperación: Como base para potenciar el talento colectivo de la enfermería.
 8. Calidad: Lo que hacemos, lo hacemos bien. El saber se sustenta en la metodología.
 9. Integridad: Autenticidad personal y profesional como clave para el desarrollo.
 10. Pasión: por la enfermería, comprometidos con la razón y con el corazón.

TALLER 3

TEMA: HABILIDADES Y CUALIDADES NECESARIAS PARA SER ENFERMERA/O.

Objetivos:

- Determinar de forma clara cuáles son las habilidades que se requieren para ser enfermero/a.
- Proporcionar información acerca de la importancia del desarrollo de cualidades y habilidades en la práctica diaria de la profesión.

Para ser una enfermera de hospital se necesitan numerosas habilidades y cualidades, que van más allá del trabajo teórico de los cursos universitarios. Aunque casi siempre se necesita un título para obtener un trabajo de enfermería en un hospital, las cualidades personales y las habilidades prácticas son las que se paran a un graduado que está preparado y es suficientemente responsable como para establecerse en el trabajo. Algunas habilidades se pueden aprender, mientras que otras están presentes o no de manera natural:

- Técnicas de comunicación e interpersonales: La enfermera necesita tener la capacidad de explicar un procedimiento a un paciente o las circunstancias actuales de la enfermedad de un paciente a él mismo, a la familia del paciente o al médico, de una manera en que las personas implicadas puedan entenderlo.
- Paciencia: Muchos pacientes no quieren estar en el hospital ni tener nada que ver

la enfermera, o tienen un dolor significativo y podrían necesitar ayuda constante. Los pacientes pueden estar impacientes por volver a casa o poco cooperativos para hacer lo que sea necesario para recuperarse.

- **Empatía:** Si puede entender lo que siente un paciente o lo que piensa un médico, mejor será la comunicación, comprensión y confianza entre el enfermero y el paciente o el médico. Si una persona está en el hospital, las posibilidades son que sus circunstancias sean confusas, delicadas y de miedo, así que, si entiende lo que se siente, puede conectarse con él personalmente y hacer que la experiencia sea lo mejor posible.
- **Estabilidad emocional:** Esto ayudará a la enfermera y a los que la rodean. Tratará con un montón de cuestiones difíciles y verá cómo las personas experimentan dolor crónico, incapacidad mental y la muerte. Tendrá que ayudar al paciente y a su familia durante todo el tiempo, mientras también trabaja como columna vertebral para el médico.
- **Retención de información:** Ya sea el conocimiento que se aprendió en asignaturas de clase, como anatomía, biología, fisiología, cursos de desarrollo infantil y otros, o la información o instrucciones que un médico revelará rápidamente en una situación de emergencia y agitada, se necesita saber siempre lo que está sucediendo y tener el mayor conocimiento de la situación actual posible.
- **Buena forma física:** Las enfermeras trabajan en turnos largos, a veces durante la noche y permanecen de pie la mayor parte del tiempo. También suelen levantar a los pacientes de una cama a otra, levantarlos para sentarse, ayudarles a ir al baño o donde necesiten ir y así sucesivamente, así que hay mucha tensión en numerosos huesos y articulaciones.
- **Atención:** Esto es especialmente difícil durante las largas horas de trabajo y los turnos de noche. Las enfermeras son responsables del bienestar de sus pacientes; por lo tanto, necesitan prestar atención a cada detalle, incluso si parece insignificante.

5.7.2 Recursos, Análisis Financiero

Para la realización de la propuesta planteada, se cuenta con los siguientes recursos:

Dentro de los recursos humanos con los que se cuenta para la realización de la propuesta se encuentran el personal de enfermería, Dr. Alberto Campodónico Director Administrativo, Dra. Jessica Sandoval Director Médico, Lic. Lucia Arechura Coordinadora del

personal de enfermería.

Recursos materiales y financieros.

Para la realización de la propuesta se cuenta con recursos materiales y financieros propios, detallados en el siguiente presupuesto:

Presupuesto de la propuesta

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TIEMPO	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
Resma hojas A4	4		5.00	20.00
Trípticos	300		0.20	60.00
Bolígrafos	100		0.25	25.00
Internet	20		0.60	12.00
Pen Drive	1		13.00	13.00
Rotafolio	1		10.00	10.00
Impresiones	150		0.10	15.00
Anillado	5		2.00	10.00
Temperas	1		1.50	1.50
Marcadores	6		0.50	3.00
Pliego de fómix	1		1.50	1.50
Transporte	4		1.00	4.00
TOTAL	611		32,05	135,80

5.7.3 Impacto

Con la aplicación de la propuesta planteada, se busca generar un impacto positivo en el personal de enfermería del C.E.C. Guayas, ya que mediante la ejecución de seminario taller motivacional, se va a incrementar su interés en proporcionar una atención a sus usuarios.

Además, es un impacto favorable para los usuarios, debido a que por medio de una atención de enfermería de calidad se va a alcanzar sus expectativas previas al llegar a la institución de salud, beneficiando también a la institución al mejorar la satisfacción del usuario.

5.7.4 Cronograma

PLANIFICACIÓN: SEMINARIO TALLER MOTIVACIONAL PARA MEJORA DE ATENCIÓN DE ENFERMERÍA A USUARIOS DIRIGIDO AL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL C.E.C. GUAYAS, CIUDAD DE GUAYAQUIL. ENERO 2020.

Actividades a realizar	MESES 2020					Responsables
	Feb.	Abril	Junio	Agos	Oct	
1. Actividades preliminares	■					1. Lic. Pezo Guadalupe 2. Lic. Almeida Katherine
• Visita del lugar de estudio						
• Entrevista con el personal de enfermería y usuarios hospitalizados						
• Búsqueda de información para seminario taller						
• Preparación del material didáctico para charlas						
2. Socialización de la propuesta		■				
• Programación de la propuesta a plantear						
• Reconocimiento del lugar donde se realizará la propuesta						
• Informar al personal de enfermería y los usuarios sobre los temas a tratar						
3. Organización de los temas a tratar						
4. Inauguración de Seminario Taller Motivacional		■				
➤ Temas de charla:						
• Relaciones humanas			■			
• Valores y principios en la práctica de enfermería				■		
• Habilidades y cualidades necesarias para ser enfermera				■		
5. Realización de retroalimentación y clausura de talleres					■	

Elaborado por Lic. Pezo Guadalupe Celia

5.7.5 Lineamientos para evaluar la propuesta

Luego del diseño de la propuesta, se ha podido determinar que, para evaluar la eficacia de la misma, se necesitan cumplir varios lineamientos, que servirán para establecer el cumplimiento de objetivos; entre estos se encuentran:

1. Dimensión de efectividad: ayuda a establecer el cumplimiento de objetivos planteados al

Lo largo de la investigación, a través de los siguientes criterios de evaluación:

- ✓ Criterio de programación: determina si se está cumpliendo con las actividades programadas.
- ✓ Criterio de acciones realizadas: evaluando las actividades que se han realizado.
- ✓ Criterio de logros alcanzados: por medio de este criterio, se determina cada uno de los logros que se alcanzan a cumplir.

2. Dimensión de relevancia: ayuda a establecer los beneficios que aporta la investigación a la población objeto de estudio, por medio de sus criterios:

- ✓ Criterio de pertinencia: determina de qué manera se relacionan el proceso investigativo con la propuesta planteada y las necesidades de las personas objeto de estudio, para establecer si se están cumpliendo con los requerimientos encontrados.
- ✓ Criterio de impacto: define el tipo de influencia que tuvo la investigación y la propuesta en el personal de enfermería y los usuarios hospitalizados, a más de los beneficios para el conocimiento de las autoras.
- ✓ Criterio de adecuación: evalúa la calidad de atención que proporciona el personal de enfermería a sus usuarios, para que participen de manera activa durante la aplicación de la propuesta.

✓ Criterio de oportunidad: proporcionando al personal de enfermería y los pacientes hospitalizados la oportunidad de ser partícipes activos del proceso de aplicación de la propuesta.

3. Dimensión de disponibilidad de recursos: de este modo se evalúa si los recursos con los que se cuenta para la ejecución de la propuesta, tanto humanos, como económicos y de información son los adecuados para ponerla en práctica, por medio de:

✓ Criterio de disponibilidad de recursos: aquí se establece si las autoras del trabajo investigativo estuvieron capacitadas para la realización del mismo.

✓ Criterio de disponibilidad de recursos materiales: determina si los recursos materiales utilizados en la propuesta fueron los adecuados.

✓ Criterio de disponibilidad de recursos de información: por medio de ello se establece si la información y conocimiento de las autoras estuvieron acorde a los requerimientos encontrados, para cumplir de manera acertada la ejecución de la propuesta planteada.

4.5 BIBLIOGRAFÍA DE INVESTIGACIÓN. ELABORAR EN APA

1. Alvarez Gaibor, A. E. (2014). *Nivel de Satisfacción del paciente Adulto Mayor, sobre la atención que recibe del personal de enfermería, en la sala Santa María del Hospital Luis Vernaza de la ciudad de Guayaquil durante el año 2014* (Bachelor's thesis, Universidad Estatal de Bolívar. Facultad de Ciencias de la Salud y del Ser Humano. Carrera de Enfermería).
2. Laredo, M. M., Huante, C. G. Á., & Gandarilla, J. V. (2017). Percepción de la atención de enfermería y satisfacción laboral en un Hospital de Seguridad Social. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas: RICSH*, 6(11), 287-312.
3. Banchón Naula, K. F., & Orellana Solís, A. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención de enfermería de la consulta externa del área de Oftalmología. Hospital Luis Vernaza 2017.
- 4.
5. Mira, J. J., & Aranaz, J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Med Clin (Barc)*, 114(Supl3), 26-33.
6. Feijoó, S. R., Caro, A. R., Gil, M. T., & Quintana, D. D. (2005). Satisfacción del consumidor: modelos explicativos. *Universidad de Las Palmas de Gran Canaria*, 24.
7. Centeno, N., Del Rosario, G., Salinas Valverde, F. N., & Pacheco, M. M. Á. F. SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA(O) PROFESIONAL EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL NACIONAL.
8. Sanango, N., Elena, M., & Ulloa Romero, M. A. (2013). *Evaluación de gestión de la calidad de los servicios de salud ofertados por el Hospital San Sebastián de cantón Sígsig* (Bachelor's thesis).

9. Begazo Aspillaga, D.M., Zevallos, L., Susana, J., Montes, P., Jeanet, J., & Escate Ruiz, L.J. (2015). Satisfacción de los pacientes frente al cuidado de enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital de Huaycán el año 2015.

10. Rodríguez Mármol, María, & Muñoz Cruz, Rafael. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (32), 40-51. <https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i32.23807>
11. Alonso Jiménez, Esperanza, Cabeza Díaz, Pedro, Gutiérrez Fernández, Gemma, Pérez Manjón, Ana Rosa, & Tomé Bravo, Pablo. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de calidad de los cuidados de Enfermería del Trabajo en los Servicios de Prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 59(230), 26-49. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2013000100003>

12. Ramírez Perdomo, C., Perdomo Romero, A., & Galán González, E. (2013). EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA EN LA UNIDAD DE CUIDADOS INTENSIVOS. *Avances en Enfermería*, 31(1), 42-51. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/42182/46025>

13. Gallardo Ferrada, Amanda, & Reynaldos Grandón, Katuska. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 353-363. Recuperado en 30 de abril de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es&tlng=es.

14. Cifuentes Rodríguez, Johana Enyd, & Manrique Abril, Fred Gustavo. (2014). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. <https://dx.doi.org/10.15446/av.enferm.v32n2.46207>

15. LETELIERVALDIVIA, MITZI, & VELANDIAMORA, ANALUISA. (2010). Profesionalismo en enfermería, el hábito de la excelencia del cuidado. *Avances en Enfermería*, 28(2), 145-158. Recuperado en 29 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002010000200013&lng=es&tlng=es.
16. Vidal, Y. C. Calidad en Salud.. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados. *Avances en Enfermería*, 28(2), 98-110. Recuperado en 29 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002010000200009&lng=es&tlng=es.
17. ROMEROB, MARÍANUBIA, MESAM, LORENA, & GALINDOH, SOLANYE. (2008). Calidad de vida de las(os) profesionales de enfermería y sus consecuencias en el cuidado. *Avances en Enfermería*, 26(2), 59-70. Recuperado en 29 de abril de 2018, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-45002008000200007&lng=es&tlng=es. }
18. Rodríguez MármoI, María, & Muñoz Cruz, Rafael. (2017). Factores relacionados con la satisfacción en consultas externas en Hospitales de Madrid. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (32), 40-51. <https://dx.doi.org/10.15517/revenf.v0i32.23807>
19. daSilva, Richardson Augusto Rosendo, Torres, Gilson de Vasconcelos, daSilva, Ilisdayne Thallita Soares, Nelson, Ana Raquel Cortês, Lucena, Indira de Araújo, & Costa, Danyella Augusto Rosendo da Silva. (2015). Percepción de los usuarios y los profesionales de la salud acerca de la calidad de la atención prestada a los pacientes con AIDS. *Enfermería Global*, 14(40), 233-243. Recuperado en 30 de abril de 2018, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412015000400010&lng=es&tlng=es.
20. SALVAT. (s.f.). DICCIONARIO TERMINOLOGICO CIENCIAS MÉDICAS. (10º. ED, VO

L1).BARCELONA,ESPAMA(1968).

21. UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO (2012). REGLAMENTOS DEPROYECTOS DE GRADO [PDF file]. Recuperado de https://sga.unemi.edu.ec/media/documentosmaterias/2018/04/18/documentosmateria_2_018418151648.pdf
22. Rendon, T, (2014). PLANMEDICOFUNCIONALCENTRALGUAYAS [PDFfile]. Recupera do de: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/3321619/PMF+CENTRAL+GUAYAS.pdf>
23. UNCU. (26 de julio de 2011). Modelos Sanitarios. Obtenido de sitio web de modelossanitarios: <http://www.politicaspUBLICAS.uncu.edu.ar/articulos/index/caracterizacion-demodelos-sanitarios-y-sistemas-sanitarios>
24. Guayas, D.M. (2013). ZonadeInfluenciadeCentrodeEspecialidadesCentralGuayas. Ecuador.
25. Comelles, J.M. (1992) Cuidarycurar. Basesparaunahistoriaantropológicadelaenfermeríahospitalaria. *RevistadeEnfermeríaRol* 172, 35-41.
26. HernándezMeca, M^a Encarnación, OchandoGarcía, Antonio, MoraCanales, Javier, LorenzoMartínez, Susana, & LópezRevuelta, Katia. (2005). Patientsatisfactioninahaemodialysisunit: objectiveofcarequalityinnursing. *RevistadelaSociedadEspañoladeEnfermeríaNefrológica*, 8(2), 90-96. Recuperadoen16deseptiembrede2019, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es&tlng=en.
27. MorotoZamora, M. (2015). ANALISISDELAATENCIONDELSISTEMADESALUD DEL IESS ANTE EL INCREMENTO EN EL NUMERO DE AFILIADOS EN EL ULTIMO TRIENIO. CASO: CENTRO DE ATENCION MÉDICA AMBULATORIALCENTRALGUAYAQUIL No. 6ENLA

PROVINCIA DEL GUAYAS AÑO 2014. Tesis

MBAconmenciónenMarketing.UNIVERSIDADESTATALDEGUAYAQUIL,Ecuador.

28. Castro, M. R., Villagarcia, H., & Saco, S. (2003). Satisfacción del usuario de los serviciosde hospitalización del Hospital Antonio Lorena: mayo-agosto del 2003. *SITUA-Revista-semesteralde la Facultadde medicina humana-UNSAAC*.
29. Constituyente,A.(2008).Constitución delaRepúblicadelEcuador.

15.ANEXOS





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

Oficio No. UNEMI-DIP-MSP-2019-2CO
Guayaquil 21.10.19.

Dra. JESSICA SANDOVAL
DIRECTOR MEDICO DEL C.E.C. GUAYAS

Presente:
De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de las autoridades del Departamento de Investigación y Postgrado de la Universidad Estatal de Milagro, quienes hacemos extensos los sinceros agradecimientos por la predisposición, la orientación y el apoyo. Considerando su apreciable aporte a la formación de los maestrantes en Salud Pública, solicito a usted y por su digno intermedio a quien corresponda, el ingreso del maestrante LIC. CELIA PEZO GUADALUPE con C.I.: 0930299276 de la Maestría en Salud Pública, a las instalaciones del Hospital que dignamente dirige, para realizar, la aplicación del instrumento validado sobre la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería, a los usuarios que asisten regularmente a las consultas médicas, para ser aplicado en los meses de mayo junio y julio del presente año, datos que van a ser utilizados en el proyecto de investigación, con el tema "SATISFACCION DEL USUARIO CON LA ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA, CENTRO DE ESPECIALIDADES CENTRAL GUAYAS, 2019. PROPUESTA"

Conocedores de su espíritu de colaboración quedamos agradecidos.

Cordialmente,
Lorena Ramirez Morán MPH.
DIRECTORA - MAESTRIA EN SALUD PUBLICA.

Gabriel José Suarez Lima, MSc.
COORDINADOR - MAESTRIA EN SALUD PUBLICA

CENTRO DE ESPECIALIDADES CENTRAL GUAYAS

Dra. Jessica Sandoval P.
DIRECTOR MEDICO



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO**

Oficio No. UNEMI-DIP-MSP-2019-2CO.
Guayaquil 21.10.19.

**LIC. LUCÍA ARECHÚA
COORDINADORA DE ENFERMERIA DEL C.E.C. GUAYAS**

Presente:

De nuestra consideración:

Reciba un cordial saludo de las autoridades del Departamento de Investigación y Postgrado de la Universidad Estatal de Milagro, quienes hacemos extensos los sinceros agradecimientos por la predisposición, la orientación y el apoyo. Considerando su apreciable aporte a la formación de los maestrantes en Salud Pública, solicito a usted y por su digno intermedio a quien corresponda, el ingreso del maestrante LIC. CELIA PEZO GUADALUPE con C.I: 0930299276 de la Maestría en Salud Pública, a las instalaciones del Hospital que dignamente dirige, para realizar, la aplicación del instrumento validado sobre la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería, a los usuarios que asisten regularmente a las consultas médicas, para ser aplicado en los meses de mayo junio y julio del presente año, datos que van a ser utilizados en el proyecto de investigación, con el tema "SATISFACCION DEL USUARIO CON LA ATENCION DEL PERSONAL DE ENFERMERIA. CENTRO DE ESPECIALIDADES CENTRAL GUAYAS. 2019. PROPUESTA"

Conocedores de su espíritu de colaboración quedamos agradecidos.

Cordialmente,

**Lorena Ramírez Morán MPH.
DIRECTORA - MAESTRIA EN SALED PÚBLICA.**

**Gabriel José Suarez Lima, MsC.
COORDINADOR - MAESTRIA EN SALUD PUBLICA**

25-10-19
12:46

Tema:

**SATISFACCION DEL USUARIO CON EL PERSONAL DE ENFERMERIA.
CENTRO DE ESPECIALIDADES CENTRAL GUAYAS. 2019**

Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción del usuario con el personal de enfermería del C.E.C. Guayas.

Objetivos Específicos:

- Reconocer las principales fortalezas del personal de enfermería.
- Identificar las posibles falencias del personal de enfermería.
- Verificar la identificación del personal por parte del usuario.

Para realizar el instrumento a continuación se utilizó encuestas validadas reconocidas, modificando o seleccionando las preguntas de acuerdo al alcance de los objetivos de la investigación a realizar.

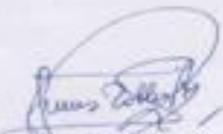
ANÁLISIS DE JUECES O EXPERTOS VALIDACIÓN				
	CUESTIONARIO/ PARA ENTREVISTA	PERTINENCIA	VALIDEZ	CONFIABILIDAD
OBJETIVO GENERAL Identificar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería del C.E.C. Guayas.	La estación de enfermería esta ordenada y limpia - SI - NO	✓	✓	✓
	El personal de enfermería estaba uniformado de forma adecuada - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	El personal presentaba credencial visible - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	La enfermera lo recibió con un saludo apropiado - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	El personal se dirigió a usted de forma cortés y respetuosa - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	La atención del personal de enfermería se realizó en un tiempo adecuado - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓

<p>El personal de enfermería estuvo dispuesto a brindarle información sobre su cita médica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>Recibió orientación en tramites o procedimientos respectivos y necesarios para su atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>Las actividades que llevo a cabo la enfermera ocasiono alguna incomodidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - No - Muy poco - Ligera molestia - Soportable - Si 	✓	✓	✓
<p>En algún momento de su atención se sintió agredido por el personal de enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>Usted acude con el personal de enfermería cuando tiene dudas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>El personal de enfermería resolvió sus interrogantes de forma amable y respetuosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>La explicación del personal de enfermería fue oportuna y clara sobre medicación, tramites, ubicación, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente insatisfecho - Poco insatisfecho - Ni satisfecho ni insatisfecho - Poco satisfecho - Totalmente satisfecho 	✓	✓	✓

	El servicio de enfermería cumplió con sus expectativas previa			
	- Totalmente insatisfecho	✓	✓	✓
	- Poco insatisfecho			
	- Ni satisfecho ni insatisfecho			
	- Poco satisfecho			
	- Totalmente satisfecho			
	Considera usted que el personal de enfermería realizó lo posible por solucionar su necesidad o inconveniente			
	- No	✓	✓	✓
	- Casi no			
	- Si			
	Considera positiva su experiencia con el personal de enfermería en la unidad de salud			
	- Nunca	✓	✓	✓
	- Casi nunca			
	- A veces			
	- Casi siempre			
	- Siempre			
	Considera usted que el personal de enfermería está capacitado para cumplir sus funciones			
	- Si	✓	✓	✓
	- No			

NOMBRE: DRA. JONES ROBLES AHAYA, MSc.
 TITULO ACADEMICO: DRA. EN PSIC. CLINICA
 TRABAJA: UNIVERSIDAD ESTADAL DE MILAGRO
 CI: 170 3894455
 REG. PROF. COD:
 INVESTIGADORA ACREDITADA:
 REG-INV-18-02287-SENESCYT.

EXCELENTE	100-90	✓
LEVES CAMBIOS	89 - 70	
CAMBIAR PREGUNTA	69	


 Firma del Experto

Tema:

**SATISFACCION DEL USUARIO CON EL PERSONAL DE ENFERMERIA.
CENTRO DE ESPECIALIDADES CENTRAL GUAYAS. 2019**

Objetivo General:

Conocer el nivel de satisfacción del usuario con el personal de enfermería del C.E.C. Guayas.

Objetivos Específicos:

- Reconocer las principales fortalezas del personal de enfermería.
- Identificar las posibles falencias del personal de enfermería.
- Verificar la identificación del personal por parte del usuario.

Para realizar el instrumento a continuación se utilizó encuestas validadas reconocidas, modificando o seleccionando las preguntas de acuerdo al alcance de los objetivos de la investigación a realizar.

ANÁLISIS DE JUECES O EXPERTOS VALIDACION				
	CUESTIONARIO/ PARA ENTREVISTA	PERTINENCIA	VALIDEZ	CONFIABILIDAD
OBJETIVO GENERAL Identificar la satisfacción del usuario con la atención del personal de enfermería del C.E.C. Guayas.	La estación de enfermería esta ordenada y limpia - SI - NO	✓	✓	✓
	El personal de enfermería estaba uniformado de forma adecuada - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	El personal presentaba credencial visible - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	La enfermera lo recibió con un saludo apropiado - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	El personal se dirigió a usted de forma cortés y respetuosa - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓
	La atención del personal de enfermería se realizó en un tiempo adecuado - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	✓	✓	✓

<p>El personal de enfermería estuvo dispuesto a brindarle información sobre su cita médica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>Recibió orientación en tramites o procedimientos respectivos y necesarios para su atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>Las actividades que llevo a cabo la enfermera ocasiono alguna incomodidad</p> <ul style="list-style-type: none"> - No - Muy poco - Ligera molestia - Soportable - Si 	✓	✓	✓
<p>En algún momento de su atención se sintió agredido por el personal de enfermería.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>Usted acude con el personal de enfermería cuando tiene dudas.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>El personal de enfermería resolvió sus interrogantes de forma amable y respetuosa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
<p>La explicación del personal de enfermería fue oportuna y clara sobre medicación, tramites, ubicación, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente insatisfecho - Poco insatisfecho - Ni satisfecho ni insatisfecho - Poco satisfecho - Totalmente satisfecho 	✓	✓	✓

	<p>El servicio de enfermería cumplió con sus expectativas previa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Totalmente insatisfecho - Poco insatisfecho - Ni satisfecho ni insatisfecho - Poco satisfecho - Totalmente satisfecho 	✓	✓	✓
	<p>Considera usted que el personal de enfermería realizó lo posible por solucionar su necesidad o inconveniente</p> <ul style="list-style-type: none"> - No - Casi no - Si 	✓	✓	✓
	<p>Considera positiva su experiencia con el personal de enfermería en la unidad de salud</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre 	✓	✓	✓
	<p>Considera usted que el personal de enfermería está capacitado para cumplir sus funciones</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	✓	✓	✓

NOMBRE: Johana Espinel
 TÍTULO ACADÉMICO: Psicóloga
 TRABAJA: Docente Universitario
 CI: 09 13610945
 REG. PROF. COD:

EXCELENTE	100-90	✓
LEVES CAMBIOS	89 - 70	
CAMBIAR PREGUNTA	69	

Johana Espinel P.

Firma del Experto

TEMA: Satisfacción del usuario frente a la admisión del personal de Enfermería Centro de

ESTUDIANTE(S): Celis Pezo Bradulufe Espinildor Central Guaya. 2019

ASESOR: Roxusla Méndez Mollineda.

FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	RECOMENDACIONES DEL ASESOR	FIRMA
6 de Septiembre 2019	Se trabajó con el Manual de Mantenimiento del Problema y Formulación	- Ayudar la línea de descripción y el objeto de estudio.	ASESOR ESTUDIANTE
20 de Septiembre 2019	Se revisan los objetivos	- Se aumenta descripción de los objetivos genéricos y específicos	ASESOR ESTUDIANTE
4 de Octubre 2019	Se revisa el nuevo Título	Se sugiere cambios en algunos conceptos y referencias	ASESOR ESTUDIANTE
18 de Octubre 2019	Se trabajó con los Hipótesis	Se sugiere algunos aspectos de la Hipótesis	ASESOR ESTUDIANTE

25 de octubre 2019.	Se revisan los variables.	Se sugieren variables adicionales.	ASESOR ESTUDIANTE
8 de noviembre 2019	Se analizó el formato de la encuesta y se revisó.	Se sugiere cambiar encuesta en plataforma.	ASESOR ESTUDIANTE
22 de noviembre 2019	Se revisa encuesta <u>TC</u>	Se mantienen los cuestionarios.	ASESOR ESTUDIANTE
27 de noviembre 2019	Se revisa el propósito.	Se sugiere delimitar los objetivos.	ASESOR ESTUDIANTE
6 de diciembre 2019	Se revisa Bibliografía	Se recomienda acotar bien la Bibliografía	ASESOR ESTUDIANTE
20 de diciembre 2019.	Se revisa el título del trabajo por por función.	Se sugiere ser más específico por por función.	ASESOR ESTUDIANTE

